

2014



*De la Facultad de Administración de
Empresas, los alumnos:
Santiago Builes Lara
Juan Pablo Arboleda Ospina*

APLICACIÓN DE APARTES DE LA NORMA ISO 9001:2008, ENFOCADO EN PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS



La importancia de la implementación de un Sistema de Calidad radica en la necesidad de estandarizar sus procesos, documentando cada acción con el fin de garantizar el mejor desempeño en busca del logro misional.

APLICACIÓN DE APARTES DE LA NORMA ISO 9001:2008, ENFOCADO EN PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS

**Santiago Builes Lara
Juan Pablo Arboleda Ospina**

**Trabajo de investigación presentado para optar al título de:
Administrador de Empresas**

**Asesores Temáticos:
Especialista en alta Gerencia- Marisol Vanegas Caro**

**Línea de Investigación
Curso de Profundización en Gestión de Calidad
A Través de Escenarios Múltiples**

**Fundación Universitaria San Martín
Facultad de Administración de Empresas
Sabaneta, Antioquia, Colombia**

2014



*"La motivación te mantiene en movimiento y el hábito te lleva a dónde quieres ir.
Haz de la motivación un hábito y llegarás más rápido y disfrutarás más el viaje
hacia la realización de tus metas."*

ZIG ZIGLAR



NOTA DE ACEPTACION:

Firma del presidente del Jurado

Firma Jurado 1

Firma Jurado 2

Sabaneta, Antioquia, Colombia. Mayo de 2014

RESUMEN

En esta investigación se busca aplicar un modelo de administración del almacenamiento de los alimentos y artículos de aseo y hogar, de la manipulación de los alimentos de acuerdo a la regulación que exige el ICBF frente al proceso de compras en la Corporación Elena y Juan, utilizando: requisitos de la norma ISO9001: 2008; normas del ICBF como la forma F02.PR05.PEV03 Instrumento Licencias de Funcionamiento de Protección ICBF, en el caso particular de este trabajo aplica el Anexo 13; también ayudándose de la Guía de Mejores Prácticas Ambientales, Hogares Infantiles hablando del abastecimiento, uso de recursos y generación de residuos; Las tablas de Aseguramiento a estándares, el anexo 49 Instrumento de verificación de estándares para programa desayunos infantiles con amor – día, bodega de almacenamiento; el INVIMA artículo 69 del decreto 30-75 de 1997; La Circular Externa DG-0100-284 del 23/10/2002 – Dirección General INVIMA; Decisión 706 de 2008 de la Comunidad Andina de Naciones, CAN; Ejerciendo la filosofía de las 5 ‘S

Palabras Claves: Certificación, ICBF, ISO, Gestión de Calidad, Normas, Compras, Alimentos, Aseo, Formatos, Plan de Mejora

ABSTRACT

This research seeks to apply a model of managing storage of food and toiletries and household, food handling according to ICBF regulation requiring the procurement process against the Corporation and Elena John, using : requirements of ISO9001 : 2008 ; ICBF standards as F02.PR05.PEV03 Instrument Operating Licenses ICBF form of protection , in the particular case of this work applies Annex 13 ; also helping the Environmental Best Practice Guidebook , family child talking of supply , resource use and waste generation ; Assurance Tables to standards , Annex 49 Instrument check standard breakfast program for children with love - day storage warehouse ; INVIMA Article 69 of Decree 30-75 , 1997; External Circular DG- 0100-284 of 23/10/2002 - General INVIMA ; 2008 Decision 706 of the Andean Community of Nations , CAN ; Practicing philosophy of the 5 ' S

Keywords: *Certification, ICBF, ISO, Quality Management , Standards , Shopping , Food , Toilet , Formats , Improvement Plan*

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN _____	1
ABSTRACT _____	2
LISTA DE TABLAS _____	6
LISTA DE FIGURAS _____	7
INTRODUCCIÓN _____	8
1. TITULO _____	9
2. TEMA _____	10
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA _____	11
3.1 Definición del Problema _____	11
3.2 Formulación del Problema _____	12
3.3 Sistematización del Problema _____	12
4. OBJETIVOS _____	14
4.1 Objetivo General _____	14
4.2 Objetivos Específicos _____	14
5. JUSTIFICACION _____	15
6. MARCO DE REFERENCIA _____	16
6.1 Marco Teórico _____	16
6.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad _____	16

6.2 Herramienta de Mejora	19
6.3 Planeación Estratégica	20
6.4 ¿Qué es la filosofía 5´s?	22
6.5 Gestión del Proceso de Compras	24
6.6 Marco Conceptual	25
6.7 Marco Contextual	27
6.7.1 ICBF: Oficina de Aseguramiento a la Calidad	27
6.7.2 INVIMA	33
7. MARCO METODOLÓGICO	36
8. DESARROLLO DEL TRABAJO	37
8.1 Situación Actual	37
8.1.1 Aspectos Generales de la Corporación.	37
8.1.2 Historia, de la Corporación Elena & Juan	37
8.1.3 Antecedentes	38
8.1.4 Misión	39
8.1.5 Visión	39
8.1.6 Descripción de los Beneficiarios del <i>Corporación Elena & Juan</i>	39
8.1.7 Estructura Organizativa	40
8.2 Diagnostico	41
8.2.1 Diagnostico N°1: Matriz de Involucrados	41
8.2.2 Diagnostico N°2: Espina de Pescado	41
8.3 Propuesta	48
8.3.1 Propuesta de Misión	48
8.3.2 Propuesta de Visión	48
8.3.3 Propuesta de Valores	48
8.3.4 Propuesta de Políticas de Calidad de la <i>Corporación Elena y Juan</i>	49
8.3.5 Objetivos de Calidad de la <i>Corporación Elena y Juan</i>	50
8.4 Mapa de Procesos	50
8.5 Análisis del Problema del Proceso de Gestión de Compras	52

8.6 C-01 P. Compra Aseo y Hogar: Caracterización de Procesos	53
8.6.1 C-01 P. Compra Aseo y Hogar: Flujo grama P1	54
8.6.2 C-01 P. Compra Aseo y Hogar: Plan de Mejoramiento Continuo	55
8.7 C-02 P. Compra Restaurante: Caracterización de Procesos	56
8.7.1 C-02 P. Compra Restaurante: Flujo grama P2	57
8.7.2 C-02 P. Compra Restaurante: Plan de Mejoramiento Continuo	58
8.8 Alcances y Medición de la Propuesta de Mejoramiento	63
8.9 Matriz de Indicadores Gestión Compra	65
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	67
10. PRESUPUESTO	68
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
11.1 Conclusiones.	69
11.2 Recomendaciones	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
ANEXO	73
Anexo .A. Correspondencia entre Inventario y Existencias: Inventario Físico en Bodega	73
Anexo .B. Hoja de Caracterización y Registro	74
Anexo .C. Hoja de Caracterización y Registro; Grupo Estándares de Proceso	75
Anexo .D. Hoja de Caracterización y Registro; Grupo Estándares de Estructura	76
Anexo .E. Hoja de Clasificación	77

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Diagnostico N°1: Matriz De Involucrados _____	42
Tabla 2. C-01 P. Compra Aseo Y Hogar: Caracterización De Procesos _____	53
Tabla 3. C-01 P. Compra Aseo Y Hogar: Plan De Mejoramiento Continuo _____	55
Tabla 4. C-02 P. Compra Restaurante: : Caracterización De Procesos _____	56
Tabla 5. C-02 P. Compra Restaurante: Plan De Mejoramiento Continuo _____	58
Tabla 6. Matriz De Indicadores Gestión Compra _____	65
Tabla 7. Presupuesto _____	68

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Árbol De Problemas _____	13
Figura 2. Programa De Trabajo De Las 5s _____	23
Figura 3. Icbf: Guía De Mejores Prácticas Ambientales, Hogares Infantiles _____	29
Figura 4. Organigrama Corporación Elena & Juan _____	40
Figura 5. Diagnostico N°2: Espina De Pescado _____	47
Figura 6. Mapa De Procesos _____	51
Figura 7. C-01 P. Compra Aseo Y Hogar: Flujo Grama P1 _____	54
Figura 8. C-02 P. Compra Restaurante: Flujo Grama P2 _____	57

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo, implementar la gestión de calidad de la ISO 9001-2008 en los capítulos 4, 5, 6, 7 y 8, y las normas establecidas por el ICBF en el área de compra de Alimentos y Aseo y Hogar en la **Corporación Elena y Juan**.

A través de la documentación y registros fotográficos recolectada en la **Corporación Elena y Juan**, se observó una falta de organización y clasificación en el almacenamiento de los alimentos e insumos de aseo y hogar, la forma en la que se hacen los pedidos de compra de aquellos alimentos e insumos de aseo y hogar que escasean en algún momento, sin el formato de orden de compra y almacenamiento establecido por el ICBF.

La Fundación Universitaria San Martín, este año se ha propuesto en enfocar y ayudar realmente a las empresas con los trabajos de investigación que realizan, sus estudiantes de último semestre en Administración de Empresas. Por lo cual, tomaron la decisión de ayudar a la **Corporación Elena y Juan**, a estar más cerca de la aprobación de funcionamiento por parte del ICBF; teniendo en cuenta que esta no tenía los fondos suficientes para realizar este tipo de investigación. De esta manera, se vincularon a los estudiantes del Diplomado en “Curso de Profundización en Gestión de Calidad a Través de Escenarios Múltiples”, cinco grupos interdisciplinarios, del área de administración de empresas; para ayudar en las diferentes áreas que presentaban falencias como los Aspectos Legal, Presupuestos, Donaciones, Recursos Humanos y por último el área de Compras de Alimentos e Implementos de Aseo y Hogar, correspondiente, a los estudiantes que presentan este trabajo de investigación.

1. TITULO

APLICACIÓN DE APARTES DE LA NORMA ISO 9001:2008,
ENFOCADO EN PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS

2. TEMA

Aplicación de conceptos de la norma ISO 9001:2008 para la **CORPORACIÓN ELENA Y JUAN** en el proceso de Gestión de Compras (Alimentos – Implementos de Aseo), en la ciudad de Envigado durante el primer semestre del 2014.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 Definición del Problema

En la *Corporación Elena y Juan* se evidencia que su estrategia de negocio no se encuentra plenamente definida, los fundadores de la corporación saben hacia donde quieren llegar, pero no tiene claridad del cómo y cuándo hacerlo, no existen objetivos estratégicos claramente definidos.

Las decisiones y la ejecución de las actividades están en cabeza de los fundadores, ellos ejecutan el direccionamiento, la contratación de personal, la capacitación, la dirección financiera y el desarrollo del proceso de los niños, niñas y adolescentes en programas y proyectos de nutrición, educación recreación y apoyo que requieren. Por ello, la corporación no fluye de la manera que ellos lo esperan.

Por su parte, en su proceso de gestión de compras se evidencia que no existe un control sobre la ejecución, lo que impacta los procesos de implementación y gestión de las compras al estar concentrados en la operatividad y el conocimiento que radica en las personas y no en la documentación y flujo de un proceso diseñado para su desarrollo.

Por estas mismas razones, se quiso utilizar el Árbol del Problema (Ver figura 1), el cual es una herramienta visual de análisis que debe ser utilizada para identificar con precisión al problema objeto de estudio, a través de él se especifican e investigan las causas y los efectos del problema a plantear en la tesis o monografía, además de destacarse las relaciones entre ellas.

3.2 Formulación del Problema

¿Cómo es un Modelo de Administración del Almacenamiento de los Alimentos y Artículos de Aseo y Hogar, de la Manipulación de los Alimentos de acuerdo a la regulación que exige el ICBF frente al proceso de compras, para aseguramiento de la calidad Normas ISO 9001:2008, caso específico de la *Corporación Elena y Juan*?

3.3 Sistematización del Problema

¿Cuenta la *Corporación Elena y Juan* con una misión, visión, valores, objetivos y política de calidad definidos?

¿Tiene la *Corporación Elena y Juan* sus procesos claramente definidos a través de un mapa de procesos?

¿Cuenta la *Corporación Elena y Juan* con procesos misionales caracterizados para el proceso de compras?

¿Tiene la *Corporación Elena y Juan* su proceso de gestión de compras documentado, tiene el flujo grama de este proceso y su respectivo procedimiento?

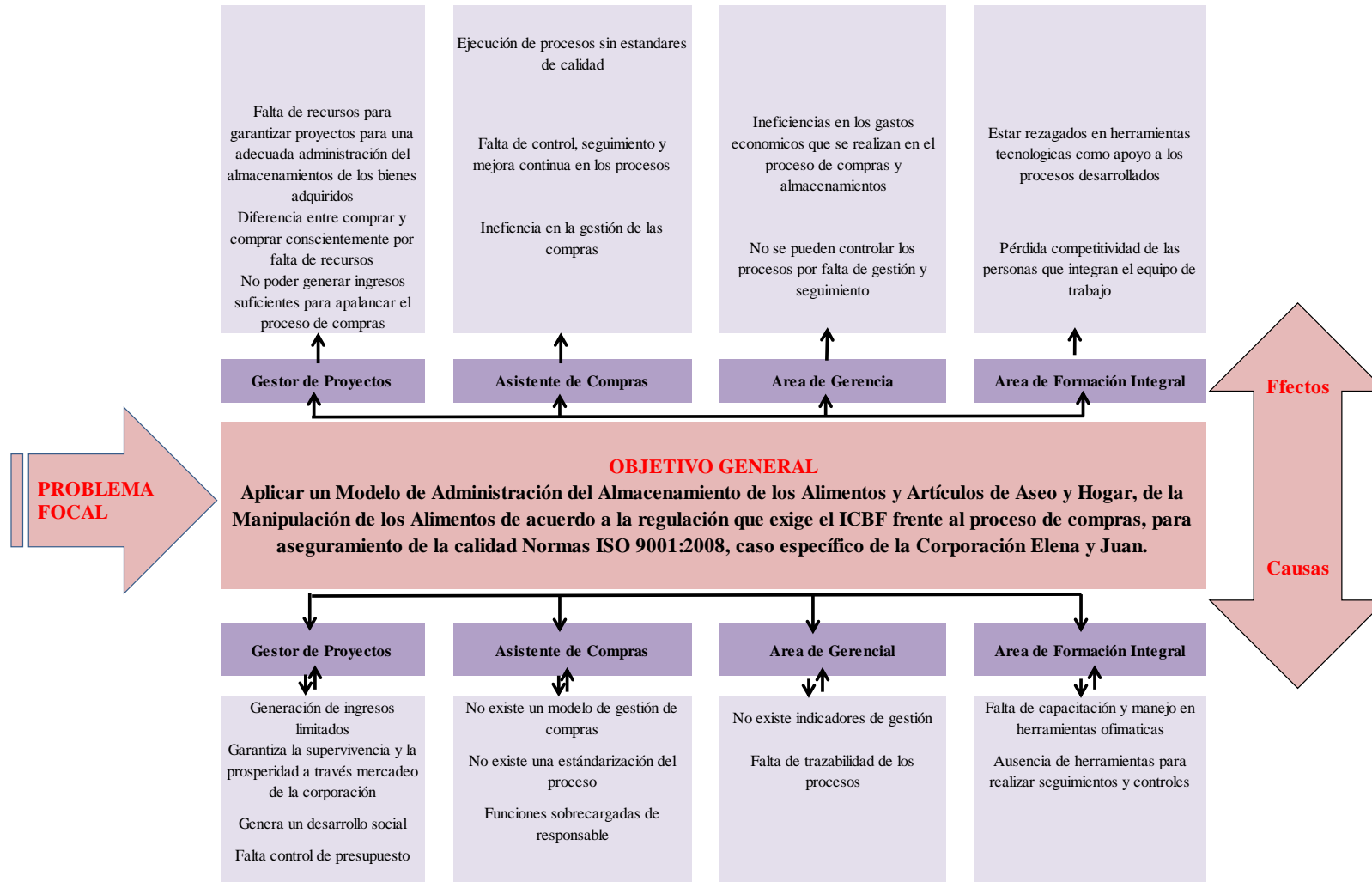
¿Cuenta la corporación con indicadores, que le permitan evaluar en qué estado se encuentra interna y externamente el proceso de generación de compras?

¿Tiene la *Corporación Elena y Juan* herramientas de mejora continua definidas que apoye el proceso de gestión compras?

¿Cuenta la *Corporación Elena y Juan* con una estructura organizacional definida para el proceso de compras?

¿Tiene la *Corporación Elena y Juan* un documentación y caracterización de sus procesos de gestión compras de acuerdo a la aplicación de algunas normas de ISO 9001: 2008?

Figura 1. Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración Propia

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Aplicar un Modelo de Administración del Almacenamiento de los Alimentos y Artículos de Aseo y Hogar, de la Manipulación de los Alimentos de acuerdo a la regulación que exige el ICBF frente al proceso de compras, para aseguramiento de la calidad Normas ISO 9001:2008, caso específico de la *Corporación Elena y Juan*.

4.2 Objetivos Específicos

Proponer un modelo de misión, visión, valores, objetivos y política de calidad para la *Corporación Elena y Juan*, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2008

Definir los procesos de la *Corporación Elena y Juan* a través del mapa de procesos

Proporcionar documentos que soporten el proceso misional de Gestión Compras de la corporación a través de caracterización, flujo grama y documentación del mismo.

Proponer indicadores que permitan medir los procesos de la *Corporación Elena y Juan*, que le permitan evaluar en qué estado se encuentra interna y externamente a fin de alcanzar la satisfacción del proceso de compras.

Evaluar el impacto que causa esta nueva implementación, con el fin de analizar las nuevas prácticas que surgirán en el transcurso de la aplicación de la propuesta dentro del proceso de compras en la corporación.

5. JUSTIFICACION

Justificación Teórica: El trabajo propuesto en este proyecto, busca mediante la aplicación de referenciación en procesos de compras y de algunos lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y los conceptos de las herramientas de mejora, dar explicaciones a situaciones internas de la corporación tales como los pocos aseguramientos de los procesos administrativos, comerciales y legales. Hemos detectado que en la *Corporación Elena y Juan* se hace necesario reorganizar la estrategia de negocio aprovechando sus fortalezas actuales frente al conocimiento especializado que poseen en el proceso de compras actual, de manera que dicho conocimiento sumado a la estrategia de negocio adecuada logre la sostenibilidad a través de una maximización de los recursos tangibles y económicos de la corporación.

Justificación Metodológica: Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio acudiremos al empleo de técnicas de investigación tales como las entrevistas a profundidad con quienes viven el día a día de la corporación, es decir, sus fundadores y colaboradores, además emplearemos la observación a fin de identificar y conocer de cerca el clima, los valores y la cultura organizacional de la *Corporación Elena y Juan*.

Justificación Práctica: De acuerdo con los objetivos de la investigación esperamos aportar a la *Corporación Elena y Juan*, el cómo estructurar de manera organizada su proceso de compras con respecto a algunos requisitos de la norma ISO9001:2008.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 Marco Teórico

6.1.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Hoy en día se puede decir que el sistema de gestión de la calidad es un método que vienen utilizando las empresas de forma muy recurrente en busca de la mejora continua en los procesos. Del mismo modo, estas prácticas las hemos venido escuchando de forma muy común a compañeros del trabajo, de estudio y hasta familiares debido que han implementado alguna forma esta metodología como consecuencia de deficiencias que se han presentado en la elaboración de un producto ó servicio, entre otros. A su vez, esta metodología no es excluyente a ningún sector industrial, manufactura o de servicios, debido que constantemente estamos mejorando nuestros procesos o modelos de negocios en busca de la excelencia para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

A continuación se puede observar como la calidad es un concepto en el que todos deben estar interesados, pero alcanzarla no solo requiere palabras, sino que también requiere liderazgo, sistemas, recursos y dedicación para lograr los objetivos planteados dentro la meta establecida.

De esta manera las metodologías y lineamientos en sistemas de gestión de la calidad, tiene sus fundamentos en personas que a través de su conocimiento realizaron aportes que han permitido tener un mayor conocimiento frente al tema. Por tal motivo, se tienen autores como el académico Edward Deming quien asumió la misión de divulgar estrategias y prácticas de administración para lograr organizaciones eficientes. El doctor Deming recomendó que los

directivos de primer nivel se involucren en el proceso de creación de un ambiente que apoye la mejora continua. Consideraba además que el consumidor es el factor más importante en la generación de productos o en el ofrecimiento de servicios, tener en cuenta la voz del consumidor y luego utilizar la información obtenida para mejorar los productos y servicios, es parte integral de sus enseñanzas para el calidad debe definirse en términos de la satisfacción del cliente.

Walter Shewhart, por su parte hace hincapié en dos aspectos de la calidad, el subjetivos (Lo que desea el cliente) y el objetivos (Las propiedades físicas de los bienes y servicios incluyendo el valor que se obtiene por el precio que se paga). A lo largo de su vida Shewhart se concentró en la creación de métodos estadísticos para controlar y mejorar la calidad de los procesos necesarios para producir bienes y servicios, cuando una organización traduce los requerimientos del cliente en productos y servicios reales resulta de gran importancia medir estadísticamente ciertas características claves para garantizar la calidad.

Philip Crosby hace referencias a cuatro principios absolutos en la administración de la calidad que establecen las expectativas que debe cumplir un proceso de mejora continua. El primero de ellos define la calidad en términos de conformidad con los requerimientos, Crosby consideraba que es necesario definir la calidad para poder administrarla. Los requerimientos del cliente deben traducirse a características medibles para los productos y servicios de la organización.

El segundo principio absoluto de Crosby es la prevención de defectos necesita implementarse para garantizar que los productos y servicios proporcionados por la compañía satisfagan los requerimientos del cliente.

De acuerdo con Crosby, el estándar de desempeño contra el cual debe juzgarse cualquier sistema es el de cero defectos; este es el tercer principio absoluto. Por cero defectos nos referimos a la fabricación correcta de los productos desde el primer intento sin imperfecciones. El cuarto principio absoluto de Crosby, los costos de la calidad, hace referencia a los costos asociados con dotar a los clientes de un producto o servicios conforme a sus expectativas, los costos de la calidad son aquellos relacionados con la decepción de los clientes, la re fabricación, el desperdicio, el tiempo desaprovechado y los costos de material, así como los costos en que se incurre cada vez que se desperdicia un recursos en la fabricación de un proceso de calidad o en el ofrecimientos de un servicio. Una vez determinados las organizaciones eficientes utilizan los costos de la calidad para justificar inversiones en equipos y procesos que reduzcan la probabilidad de defectos.

Sistemas de Calidad: Para satisfacer de manera óptima las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente, las organizaciones eficientes crean y utilizan sistemas de calidad. Los sistemas de administración de la calidad conjuntan los ingredientes necesarios para que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar los productos y servicios que el cliente desea. Las organizaciones eficientes emplean normas como ISO 9001.

Compromiso de la Dirección: La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
- b) estableciendo la política de la calidad
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

Enfoque al Cliente: “La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente”

Política y Objetivos de Calidad: “La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad

d) es comunicada y entendida dentro de la organización

e) es revisada para su continua adecuación

Objetivos de la Calidad: ‘‘La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

6.2 Herramienta de Mejora

¿Qué es ISO? El propósito de las normas ISO consiste en facilitar el intercambio internacional de productos y servicios, proporcionando un conjunto claro de requerimientos para los sistemas de calidad, las empresas que compiten globalmente saben que es necesario adoptar estas normas y adherirse a su aplicación. Las normas ofrecen un parámetro para juzgar los sistemas de calidad implementados por las organizaciones. La base de dicho parámetro es el logro de la satisfacción del cliente mediante la participación multidisciplinaria en los esfuerzos destinados a la mejora de la calidad, la documentación de los sistemas y procedimientos y otros elementos estructurales esenciales de cualquier sistema de calidad. La naturaleza genérica de las normas permite que las empresas interesadas especifiquen como llevar a cabo su aplicación.

Para los procesos de **Mejora Continua la ISO** establece que la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

6.3 Planeación Estratégica

La planeación estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multifuncionales que le permitan a una organización lograr sus objetivos. Como la misma definición implica, la administración estratégica se enfoca en integrar la administración, el marketing, las finanzas, la contabilidad, la producción y las operaciones, las actividades de investigación y desarrollo, así como los sistemas computarizados de información, para lograr el éxito de la organización.

Etapas de la Administración Estratégica: El proceso de administración estratégica consta de tres etapas: formulación, implementación y evaluación de la estrategia. La formulación de la estrategia incluye desarrollar la visión y la misión, identificar las oportunidades y amenazas externas para la organización, determinar las fortalezas y debilidades internas, establecer objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias particulares que se habrán de seguir. Entre los temas de la *formulación de la estrategia* están decidir qué nuevos negocios emprender, cuáles abandonar, cómo asignar los recursos, si conviene expandir las operaciones o diversificarse, si es recomendable entrar en mercados internacionales, si es mejor fusionar-se o crear una empresa conjunta, y cómo evitar una toma de poder hostil. En virtud de que ninguna organización cuenta con recursos ilimitados, los estrategas deben decidir qué estrategias alternativas beneficiarán más a la empresa. Las decisiones relacionadas con la formulación de la estrategia vinculan a una organización con productos, mercados, recursos y tecnologías específicos durante un amplio periodo. Las estrategias determinan las ventajas competitivas a largo plazo y para bien o para mal, las decisiones estratégicas tienen importantes consecuencias multifuncionales y efectos duraderos en una organización. Los ejecutivos son quienes cuentan con la mejor perspectiva para comprender por completo las ramificaciones de

las decisiones de formulación de la estrategia, además de que tienen la autoridad para asignar los recursos necesarios para su implementación. La implementación de la estrategia requiere que la empresa establezca objetivos anuales, formule políticas, motive a los empleados y destine recursos para llevar a la práctica las estrategias.

La *implementación de la estrategia* implica desarrollar una cultura que la apoye, crear una estructura organizacional eficaz, dar una nueva dirección a los esfuerzos de marketing, elaborar presupuestos, desarrollar y utilizar sistemas de información y vincular la remuneración del empleado con el desempeño de la organización. A la implementación de la estrategia suele denominarse la “etapa de acción” de la administración estratégica. Implementar la estrategia significa movilizar a los empleados y gerentes para que pongan en práctica las estrategias formuladas. Considerada a menudo como la etapa más difícil dentro de la administración estratégica, la implementación de la estrategia requiere de disciplina personal, compromiso y sacrificio. Una implementación exitosa depende de la capacidad de los gerentes para motivar a los empleados, lo cual constituye más un arte que una ciencia. Las estrategias formuladas pero que jamás se ponen en práctica no cumplen con ningún propósito útil. Las *habilidades interpersonales* son esenciales para la exitosa implementación de la estrategia. Las actividades de implementación de la estrategia afectan a todos los empleados y gerentes de una organización. Cada división y departamento debe decidir qué respuesta dar a preguntas como: “¿qué debemos hacer para implementar la parte que nos corresponde de la estrategia de la organización?”, y “¿qué tan bien podemos hacer el trabajo?” El reto de la implementación es motivar a los gerentes y empleados de una organización a que trabajen con orgullo y entusiasmo para conseguir los objetivos planteados. La evaluación de la estrategia es la etapa final de la administración estratégica. Los gerentes necesitan saber de inmediato que ciertas estrategias no

están funcionando bien, y la evaluación de la estrategia es el principal medio para obtener esta información. Todas las estrategias son susceptibles a futuras modificaciones, ya que los factores tanto externos como internos cambian de manera constante. Tres actividades fundamentales de la evaluación de la estrategia son: 1. revisar los factores externos e internos que son la base de las estrategias actuales, 2. medir el desempeño y 3. Realizar acciones correctivas. La evaluación de la estrategia es tan necesaria porque ¡el éxito de hoy no garantiza el éxito de mañana! El éxito siempre genera problemas nuevos y diferentes; las organizaciones que se muestran indulgentes consigo mismas se condenan a desaparecer.

Declaración de la visión y la misión: En la actualidad muchas organizaciones redactan una declaración de la visión que responde la pregunta “¿en qué nos queremos convertir?” Elaborar la declaración de la visión a menudo se considera como el primer paso en la planeación estratégica, que precede incluso al desarrollo de una declaración de la misión. Muchas declaraciones de la visión constan de un solo enunciado. Por ejemplo la declaración de la visión de la Stokes Eye Clinic de Florence, Carolina del Sur, es: “Nuestra visión es cuidar de su visión”. La visión del Institute of Management Accountants es: “Liderazgo global en educación, certificación y práctica de contabilidad administrativa y administración financiera”. Las declaraciones de la misión son “declaraciones perdurables del propósito que distingue a una compañía de otras similares.

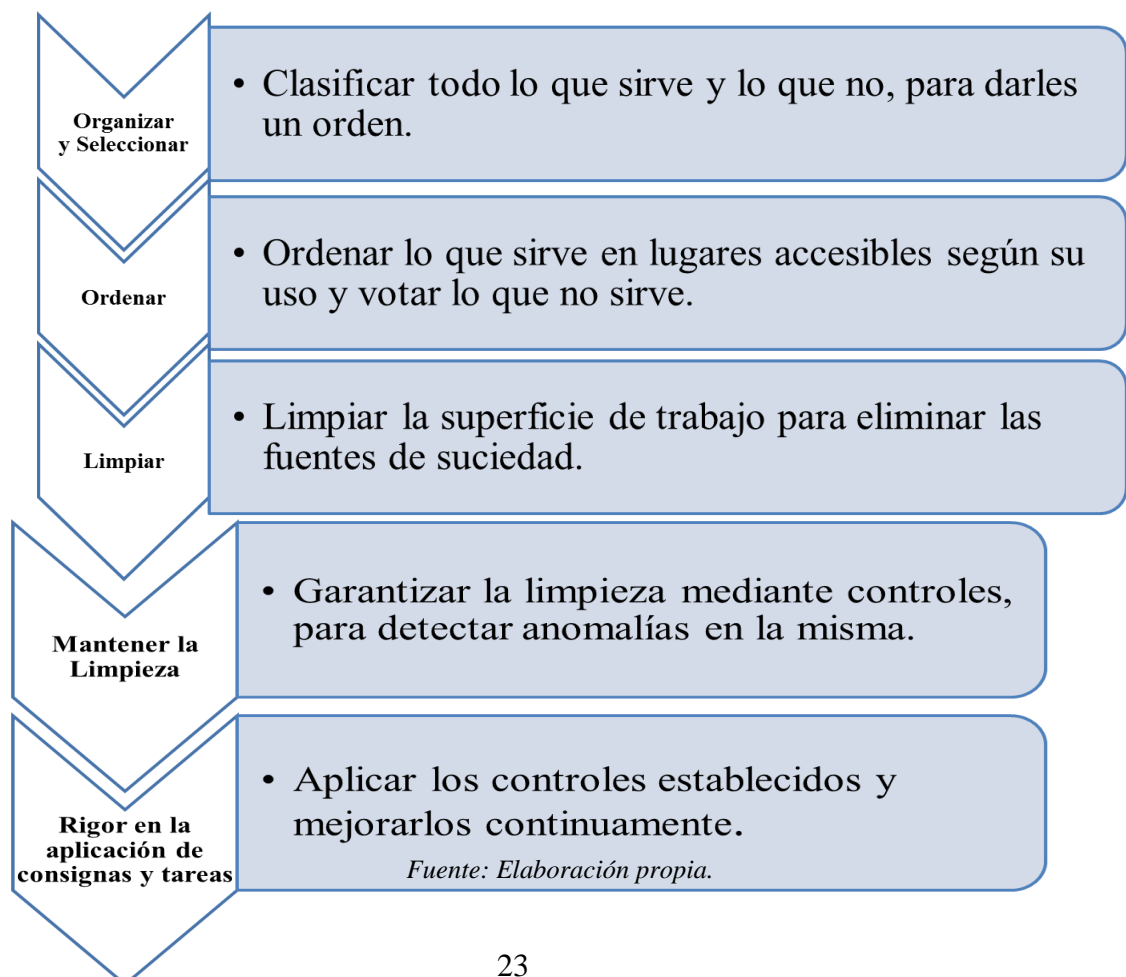
6.4 ¿Qué es la filosofía 5's?

Tal como lo dice Imai (2005) “Las 5's simbolizan cinco palabras japonesas que constituyen el housekeeping”. Estas cinco palabras son: Seiri (Clasificar), Seiton (Orden), Seiso (Limpieza), Seiketsu (Estandarizar) y Shitsuke (Disciplina) La filosofía cinco "S" es uno de los

pilares del modelo industrial que se aplica en Japón y en la actualidad en empresas occidentales. Esta filosofía no es exclusiva de la cultura japonesa ya que todos en algún momento la aplicamos de manera inconsciente por ejemplo: Cuando organizamos y mantenemos en orden nuestra habitación o nuestra oficina, estamos poniendo en práctica Seiri y Seiton. “Una falta de la 5’s indica ineficiencia, muda (desperdicio), baja moral o bajo estado anímico, mala calidad, altos costos y una incapacidad para cumplir los plazos de entrega”

La 5s como lo comenta Rey Sacristán (2005) “No se trata de una moda o de implantar un modelo de cultura japonés, sino que es un principio básico para mejorar nuestra calidad de vida y hacer que nuestro puesto de trabajo sea un lugar donde valga la pena pasar muchas horas de nuestras vidas.”

Figura 2. Programa de Trabajo de las 5S



6.5 Gestión del Proceso de Compras

La gestión de compras de bienes de un restaurante es una pieza fundamental en su funcionamiento día a día y en su viabilidad económica. Es por esto que una mala gestión y documentación del proceso de compras de bienes de un restaurante y los errores más frecuentes a la hora de realizar las compras, pueden ser factores determinantes de mal gastar recursos económicos y de no satisfacer las necesidades del consumidor, que para este caso son los niños de la *Corporación Elena y Juan*

Por tal motivo, para evitar esos errores es necesario una estandarización y la documentación de todo el proceso de compras; con el fin de garantizar un aseguramiento de los bienes recibidos para el restaurante.

Pilares de la Gestión

Pilares del Proceso de Compras	Política de Compras	Beneficios de la Política de Compras
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de los roles: tiene que haber autonomía del responsable de compras según las necesidades de la empresa para agilizar el proceso. • Brindar un servicio: potenciar la orientación de la función de compras a la prestación de servicios, para ello hay que establecer acuerdos de nivel de servicio. • Oportunidad en los procesos: es imprescindible la agilidad en la actuación del día a día mediante la simplificación de procesos y eliminación de duplicidad de controles. • Automatización: Hay que automatizar las tareas repetitivas y de intercambio. • Acceso a la información: tiene que haber accesibilidad a la información de compras para identificar oportunidades de mejora y también como soporte para la toma de decisiones. • Mejora continua: no cabe la autocomplacencia. Tenemos que aunar esfuerzos para evitar el estancamiento y promover la mejora continua especialmente en costos, calidad y servicio. • Código de ética: Redactar un código de conducta para dejar claro lo que se permite y lo que no. No todo vale para el cumplimiento de los objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocerlas necesidades y gastos de la empresa • Establecer un plan de compras en el que se establezcan los plazos de adquisición y de pagos • Coordinación entre todas las áreas implicados • Seleccionar a los proveedores más adecuados de acuerdo a reglamento del ICBF • Negociar con los proveedores para obtener mejores precios • Hacer un constante seguimiento de las compras • Anticiparse antes de que las necesidades tengan que ser cubiertas de forma precipitada • Almacenar de forma eficaz el stock para ahorrar tiempo y dinero • Administración de nuevas tecnologías para agilizar los procesos y tener un mayor control, así como para estar en constante comunicación con otras áreas, proveedores y clientes internos 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir costos • Disponer de mayor capital de trabajo • Mejorar la competitividad • Aseguramiento de los procesos de acuerdo a políticas y regulaciones

Fuente: *Elaboración propia*

6.6 Marco Conceptual

Planeación Estratégica: La planeación estratégica es una herramienta administrativa vital de la que depende el éxito de cualquier organización, está conformada por varios elementos, entre ellos la planeación y dirección, que debe obedecer a una estrategia previamente definida, de allí que se conoce como planeación estratégica.

Misión: La misión es el propósito o razón de ser de la organización que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas.

Visión: Describe las metas de mediano y largo plazo. La Visión es “externa”, orientada al mercado, y debería expresar de una manera colorida y visionaria cómo quiere la organización ser percibida por el mundo.

Política de Calidad: La Política de Calidad, es un documento donde se resume la misión y la visión de una organización orientada a las expectativas de sus clientes, es el manifiesto de calidad de empresa, un compromiso.

Objetivos de Calidad: Son las metas propuestas por una empresa con respecto a la calidad.

Estrategias: En términos de calidad podemos considerar las estrategias como los métodos con los pretendemos superar esas expectativas de nuestros clientes.

Gestión Compras: En términos generales la gestión de compras se refiere a la administración de los recursos que se invierten para el modelo de compras en relación de los procesos internos organizacionales que impliquen productos o servicios dentro de operación.

Sistema de Gestión de Calidad: Es la manera cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad. El sistema de gestión de calidad No

solo se implementa para certificar, si no para buscar la mejora continua que guie a la empresa hacia el mejoramiento de productos y servicio, buscando la plena satisfacción del cliente.

Calidad: Podemos considerar la calidad como, superar las expectativas del cliente.

Mejora Continua: La mejora continua pretende mejorar los productos, servicios y procesos, en manera continua y permanente a fin de asegurar la estabilidad y calidad en los procesos.

Proceso: Es un conjunto de actividades organizada que se realizan simultáneamente bajo ciertos entornos.

6.7 Marco Contextual

6.7.1 ICBF: Oficina de Aseguramiento a la Calidad

La Oficina de Aseguramiento a la Calidad, es la instancia del ICBF responsable del diseño, aplicación y evaluación de estrategias generadoras de confianza a los niños, las niñas, los adolescentes y las familias, respecto del cumplimiento de los atributos de calidad establecidos para cada servicio.

Para tal finalidad, cuenta con los procedimientos siguientes:

- a) Verificación de estándares de calidad a las entidades y unidades responsables de las diferentes modalidades de atención.
- b) Inspección, Vigilancia y Control a los prestadores del Servicio Público de Bienestar Familiar, en respuesta a situaciones que ponen en riesgo a los usuarios o a la prestación del servicio. Igualmente se desarrollan acciones de carácter preventivo, como estrategia para vincular con el ICBF a las entidades del sector, tengan o no contrato de aporte con el Instituto.
- c) Personerías Jurídicas y Licencias de Funcionamiento.
- d) Red de Socios Estratégicos.
- e) Auditorías de Calidad.
- f) Certificación de Instituciones.

Del ICBF, se quiso resaltar siguientes documentos importantes en el Aseguramiento de la Calidad:

- a) Forma *F02.PR05.PEV03 Instrumento Licencias de Funcionamiento de Protección ICBF*, en el caso particular de este trabajo aplica el Anexo 13. Alimentación: Licencias de Funcionamiento; el cual sirve como instrumento de auditoria interna, que el ICBF, podría hacerle a la **Corporación Elena y Juan**, en cualquier momento.
- b) El *Anexo 49 Instrumento de Verificación de Estándares para Programa Desayunos Infantiles con Amor – Día Bodega de Almacenamiento*
- c) Y la Guía de Mejores Prácticas Ambientales, Hogares Infantiles.

A lo largo de la propuesta de mejora, se mencionará la Forma F02.PR05.PEV03 y el Anexo 49, y de la Guía, se rescatará la información correspondiente al Abastecimiento, Maquinaria y Equipos, Materias Primas, Productos de Limpieza y Desinfección (Aseo – Implementos de Higiene), Almacenamiento (Dispensa), como se evidencia a continuación en la figura 3.

El cual aplica para los modelos de Plan de Mejora de este trabajo de investigación:

C-01 P. Compra Aseo y Hogar, *ver tabla 2-3*

C-02 P. Compra Restaurante, *ver tabla 4- 5*

Figura 3. ICBF: Guía de Mejores Prácticas Ambientales, Hogares Infantiles



Abastecimientos:

Son el conjunto de acciones y enseres necesarios para el funcionamiento del Hogar. Lo que compramos y usamos, como utensilios, neveras, estufas, detergentes, etc. Incluye también las mejores prácticas para su selección y manejo de manera amigable con el ambiente.

Uso de recursos:

Corresponde al conjunto de elementos de la naturaleza o el ambiente que usamos en la institución, como el agua, el aire, la energía y el gas. Se recomienda su buen uso, para el ahorro y la no contaminación.

Generación de residuos:

Identifica todos los efectos nocivos que generan los desperdicios, y los inadecuados hábitos en su manejo. En este apartado se recomiendan prácticas de manejo adecuado de residuos, tanto sólidos como líquidos.

Abastecimientos

Primera Parte

Abastecimientos

En el lugar de trabajo es indispensable que el entorno se mantenga limpio, ordenado y dispuesto de la mejor forma para el perfecto desempeño laboral, así como para un desarrollo sano del cuerpo y del espíritu de las personas que permanecen allí. Los abastecimientos son todos los elementos que componen el hogar y que ayudan a que las funciones y tareas puedan ser desarrolladas. De allí que sea tan importante su conocimiento, cuidado, buen estado y mantenimiento.

- El Hogar Infantil es un espacio vital donde las personas comparten gran parte del tiempo. Por eso debe brindar tranquilidad, salud y protección.
- Mantener todos los espacios siempre limpios, garantiza el hecho de tener mejor salud.



Fuente: ICBF

Continuación figura 3, ICBF: Guía de Mejores Prácticas Ambientales, Hogares Infantiles

- Cada espacio en el Hogar debe ser utilizado para la actividad que fue dispuesto. Respetando esos límites, todas las actividades son más claras y el ambiente más armónico.
- ¡Cada cosa en su lugar! Si se disponen todos los objetos siempre en el mismo lugar, se evitan pérdidas, desorden y confusión entre los miembros del Hogar.
- Estos son algunos de los abastecimientos que encontramos en las instalaciones del Hogar Infantil:

● Maquinaria, equipos y utensilios como lavadoras, extractores, aspiradoras, cubiertos, recipientes, ollas, etc.

● Materias primas como los ingredientes para la preparación de alimentos.

● Productos de limpieza y desinfección como detergentes, desinfectantes, jabones.

● Papel.



Abastecimientos

9

Abastecimientos

10

Fuente: ICBF

Maquinaria, equipos y utensilios

Cuando los estemos seleccionando, comprando y usando, tengamos en cuenta:



- Evita emplear recipientes o elementos con recubrimientos, y usar sustancias que puedan emitir elementos nocivos para la salud y el ambiente, como baterías, papel, aluminio, etc.

- Procura tener equipos y maquinaria que tengan los efectos menos negativos para el medio ambiente: no destructores de la capa de ozono, con bajo consumo de energía y agua, baja emisión de ruido, etc.



- Trata de usar utensilios de hierro, o acero inoxidable en vez de aluminio, ya que la abstención de este último supone un mayor gasto energético. Además los utensilios de hierro y acero conservan mejor el calor, por lo cual gastamos menos energía en la cocina.

- Seguir estos consejos, además de disminuir los efectos negativos sobre el medio ambiente, significa una disminución en el costo de los servicios públicos.

Continuación figura 3, ICBF: Guía de Mejores Prácticas Ambientales, Hogares Infantiles

Materias primas

Siguiendo estos consejos, garantizaremos una mejor salud para los miembros del Hogar Infantil y al mismo tiempo, aportaremos en la conservación del medio ambiente:

- Reconoce el significado de los símbolos o marcas "ecológicos".
- Escoge, en lo posible, materias y productos ecológicos con certificaciones que garanticen el menor impacto ambiental negativo durante su ciclo de vida.
- En lo posible no consumas alimentos modificados genéticamente (transgénicos).
- Evita los aditivos y aromatizantes artificiales.
- Procura rechazar los pescados que tengan tamaños inferiores a los mínimos legales establecidos para su especie.



Abastecimientos

11

Abastecimientos



- Elige, en lo posible, materias primas y productos de temporada, frescos, sin conservantes, no procesados o refinados, etc.
- Evita los aerosoles, pues son peligrosos para la atmósfera.
- Selecciona, en lo posible, productos en envases fabricados con materiales reciclados, biodegradables y que puedan ser retornables a los proveedores. Pregúntales a ellos si ya tienen incorporado ese proceso.
- Evita al máximo el exceso de envoltorios a la hora de comprar (bandejas, bolsas, cajas, cartones y demás) pues estos causan muchos desperdicios.

12

Fuente: ICBF

Continuación figura 3, ICBF: Guía de Mejores Prácticas Ambientales, Hogares Infantiles

Productos de limpieza y desinfección

- Reconoce los símbolos de peligrosidad y toxicidad.
- Comprueba que los productos estén correctamente etiquetados, con instrucciones claras de manejo.
- Elige, en lo posible, los productos y materiales de limpieza de las instalaciones menos dañinos para el medio ambiente.



Papel

- Compra papel reciclado y sin blanquear con cloro.
- Evita, en lo posible, el papel de aluminio y los recubrimientos plásticos: reemplázalos por recipientes que se puedan reutilizar.
- Evita también en lo posible el uso indiscriminado de servilletas y rollos de papel.



Materiales reciclables:

- Cartón, papel biodegradable y papel corriente.



Almacenamiento

Define lugares específicos para el almacenamiento de los implementos de aseo, así como de las sustancias peligrosas. También, debe haber un lugar para los materiales didácticos, juguetes y, en general, objetos del hogar, cuidando siempre que estén protegidos de plagas, roedores, humedad, calor, etc. Siguiendo estos consejos se hace más práctico y eficaz el almacenamiento de estos productos.

- Es muy importante que los elementos que se almacenan puedan ser identificados fácil y correctamente.
- Minimiza el tiempo de almacenamiento, de manera que se evite la producción excesiva de residuos.
- Observa con cuidado todas las etiquetas de los productos que se adquieran en el Hogar Infantil. Allí están los requisitos de conservación de las materias primas y los alimentos.
- De manera segura, aíslan del resto los productos peligrosos como detergentes, desinfectantes, fungicidas, etc.
- Cierra y etiqueta adecuadamente los recipientes de productos peligrosos, y así evita riesgos para la salud de todos.



Fuente: ICBF

6.7.2 INVIMA

El INVIMA, Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, también cuenta con una normatividad que compete al área de Compras de Implementos de Aseo y Alimentos, en la *Corporación Elena y Juan*.

Normatividad para productos de aseo, higiene y limpieza o productos de desinfección y esterilización: Estos productos se utilizan para la implementación de técnicas de asepsia en cada uno de los elementos de trabajo según su riesgo, así como con las técnicas de higiene de manos, según se establece en la Resolución 2827 de 2006, por la cual se establece el manual de bioseguridad para establecimientos que desarrollen actividades.

Estos productos se encuentran reglamentados para sus regímenes sanitarios, de control de calidad y vigilancia sanitaria en relación con la producción, procesamiento, envasado, expendio, importación, almacenamiento y comercialización.

Para entender cuál es la normatividad aplicable para cada uno de los productos de aseo, higiene, limpieza, desinfección o esterilización se requiere diferenciar aquellos de uso doméstico de los de uso industrial:

- a) Producto de aseo, higiene y limpieza de uso industrial: “Es aquella formulación cuya función principal es remover la suciedad y propender por el cuidado de la maquinaria industrial e instalaciones, centros educativos, hospitalarios, etc., que cumple los siguientes requisitos:
- b) Mercado: No está dirigido a productos de aseo, higiene y limpieza de uso doméstico.
- c) Sistema de distribución y comercialización: Esta dirigido única y exclusivamente al sector industrial.

- d) Composición: La cantidad de ingrediente activo es diferente en cuanto a concentración, con respecto a los productos de aseo, higiene y limpieza de uso doméstico.
- e) Uso del producto: Se realiza única y exclusivamente a través de máquinas, equipos o personal especializados. *Circular Externa DG-0100-284 del 23/10/2002 – Dirección General INVIMA*

Estos productos no se encuentran regulados dentro de un régimen de registros sanitarios, siempre y cuando se cumplan todas las 4 características anteriores.

Producto de higiene doméstica: La Decisión 706 de 2008 de la Comunidad Andina de Naciones, CAN, estableció la Armonización de Legislaciones en Materia de Productos de Higiene Doméstica y Productos Absorbentes de Higiene Personal.

¿Qué es un producto de higiene doméstica? La Decisión 706 de 2008 establece en su artículo 2 la definición de producto de higiene doméstica de la siguiente manera:

“Es aquella formulación cuya función principal es remover la suciedad, desinfectar, aromatizar el ambiente y propender el cuidado de utensilios, objetos, ropas o áreas que posteriormente estarán en contacto con el ser humano independiente de su presentación comercial.

Esta definición no incluye aquellos productos cuya formulación tiene por función principal el remover la suciedad, desinfectar y propender el cuidado de la maquinaria e instalaciones industriales y comerciales, centros educativos, hospitalarios, salud pública y otros de uso en procesos industriales”.

¿Qué se considera producto de higiene doméstica? La Decisión 706 de 2008 estableció en su anexo No.1 la lista indicativa de grupos de productos de higiene doméstica y productos absorbentes de higiene personal:

Jabones y detergentes.

Productos lavavajillas y pulidores de cocina.

Suavizantes y productos para prelavado y preplanchado de ropa.

Ambientadores.

Blanqueadores y quitamanchas.

Productos de higiene doméstica con propiedad desinfectante.

Limpiadores de superficies.

Productos absorbentes de higiene personal (toallas higiénicas, pañales desechables, tampones, protectores de flujos íntimos, pañitos húmedos) siempre y cuando no declaren propiedades cosméticas ni indicaciones terapéuticas.

Los demás que determine la Secretaría General de la Comunidad Andina mediante Resolución, por solicitud y consenso de las Autoridades Sanitarias de los Países Miembros.

¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los productos de higiene doméstica? La Decisión 706 de 2008 estableció en su artículo 5° que: “Los productos a los que se refiere la presente Decisión requieren, para su comercialización y/o importación, de la Notificación Sanitaria Obligatoria (NSO) presentada ante la Autoridad Nacional Competente del primer País Miembro de comercialización.”

¿Qué se entiende por Notificación Sanitaria Obligatoria? “Es la comunicación en la cual se informa a las Autoridades Nacionales Competentes, mediante declaración jurada, que un producto regulado por la presente Decisión, será comercializado por el interesado.”

Tomado de: Artículo 2 – Decisión 706 de 2008.

El cual aplica para los modelos de Plan de Mejora de este trabajo de investigación:

C-01 P. Compra Aseo y Hogar, ver tabla 2-3

C-02 P. Compra Restaurante, ver tabla 4- 5

7. MARCO METODOLÓGICO

Para la elaboración de este trabajo se han diseñado métodos de investigación como entrevistas dirigidas con los colaboradores y socios de la compañía *Corporación Elena y Juan*, a través de las cuales se consiguió la información general de la corporación, acerca de la situación actual, su estructura y modelo de negocio enfocada a la atención de los niños y adolescentes de la corporación.

Del mismo modo, se empleó como método la observación en el desarrollo de las actividades del día a día para identificar aspectos críticos como su dinámica administrativa, el clima organizacional de todos los actores que conviven en la corporación.

8. DESARROLLO DEL TRABAJO

8.1 Situación Actual

8.1.1 Aspectos Generales de la Corporación.

Nombre de la Institución: ***Corporación Elena & Juan***

Nit: 811.002.869

Dirección: Carrera 38 # 45 A Sur 70 Barrio Las Antillas, Envigado (Ant.)

Teléfono: (054) 333 1777

Email: hogarelenayjuanotmail.com

Página web: www.hogarelenayjuan.org

Representante Legal. María Cristina Calle Calle.

Personería Jurídica: 41677 de la Gobernación de Antioquia del 26 de septiembre de 1995.

Cámara de Comercio: Inscrita el 30 de julio de 1997 en el libro 1 del folio 2775

8.1.2 Historia, de la Corporación Elena & Juan

Fundada en 1992, con personería jurídica N° 41677 de la Gobernación de Antioquia del 26 de septiembre de 1995, inscrita en la Cámara de Comercio el 30 de julio de 1997, en el libro 1° bajo el N° 2775, se constituyó una entidad sin ánimo de lucro denominada Corporación Elena & Juan . Ubicados en Envigado Antioquia /Colombia.

La **Corporación Elena & Juan**, es una Institución privada de carácter social y beneficio común, dedicada a la protección y formación integral de niños(as) y adolescentes del Valle de Aburra (Colombia), que han sido vulnerados de sus derechos fundamentales y desarrollo.

Fundadora y directora: Gracias a la entrega desinteresada, al amor y liderazgo de la Señora María Cristina Calle C y a personas como el padre Álvaro Murillo, fundador y director de “Amigos de la Infancia” y muchas otras obras, se ha creado una luz para seguir adelante con una nueva Obra, “Corporación Elena & Juan”.

8.1.3 Antecedentes

La **Corporación Elena & Juan**, desde sus inicios ha encaminado su esfuerzo a favor de la infancia desprotegida, física, psicológica y moralmente; especialmente con niños del área metropolitana de la ciudad de Medellín, que son víctimas de la violencia socio política, abandono, desnutrición, maltrato, abuso sexual y laboral.

Desde sus orígenes, ha promovido la formación integral de niños, niñas y adolescentes, que son privados de este desarrollo por sus condiciones de extrema pobreza y falta de oportunidades. Es por eso que en 1992 se constituye como Corporación con el nombre de Elena y Juan, como una organización de ayuda a la niñez desvalida, sin ánimo de lucro.

María Cristina Calle “Mamilu”, como le dicen sus niños, llena de entrega y decidida, inicia esta Obra en el municipio de la Estrella, para establecerse más tarde en el municipio de Envigado donde hoy reside.

Hasta la fecha se ha prestado atención a más de 500 niños y niñas, en temas de atención integral; lo que le ha permitido consolidarse con un reconocimiento social, estatal y privado, frente a la misión de mejorar la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.

En la actualidad tenemos cerca de 160 niños, niñas y jóvenes, el hogar funciona 24 horas de lunes a viernes, y los fines de semana se atienden los servicios básicos de algunos niños. Todos reciben los servicios de alojamiento, alimentación, educación, salud y recreación.

8.1.4 Misión

Nuestra misión esta en proporcionar las condiciones físicas afectivas y sociales que faciliten el crecimiento y desarrollo integral de los menores en situación de riesgo.

Promover el desarrollo de sus capacidades individuales mediante una asistencia educativa y pedagógica estructurada en valores y contribuir a la prevención y promoción de la salud.

8.1.5 Visión

Ser en el año 2017, una Institución líder en la formación integral de niños, niñas y adolescentes, víctimas de violación de sus derechos fundamentales.

Se reconocidos local e internacionalmente, por brindarles a ellos oportunidades de desarrollo e inclusión social, mejorando su calidad de vida.

8.1.6 Descripción de los Beneficiarios del Corporación Elena & Juan

En la Actualidad Atienden 158 niños y jóvenes, de los cuales 78 son niñas y 80 son hombrecitos. Estos niños están entre las edades de 1 a 20 años, distribuidos en los rangos por edades y sexos así:

0 - 6 años: 56 niños (as)

7 - 12 años 65 niños (as)

13 - 18 años 25 niños (as)

Más de 18 años: 9 Jóvenes.

En la Institución encuentran además del calor de hogar, una formación integral en Valores, se cubren las necesidades básicas como alimentación, vivienda, salud, recreación vestido y educación.

Todos cuentan con los servicios de Salud a través del SISBEN.

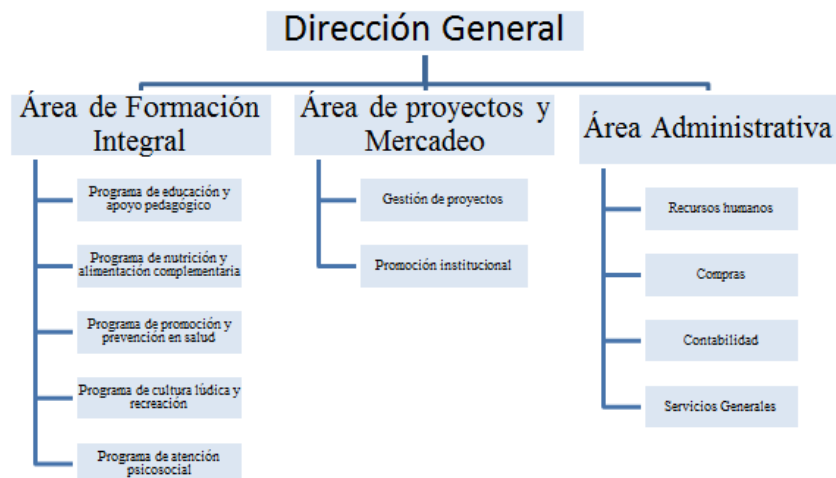
Los niños que están en las edades de 1 a 4 años reciben los programas de estimulación en el hogar.

A partir de los 4 años están Escolarizados en las Instituciones Públicas y Privadas que funcionan en el municipio de Envigado.

8.1.7 Estructura Organizativa

Esta institución operativamente presenta tres áreas de trabajo, cada una con sus respectivos programas, quienes son las instancias encargadas de realizar la labor operativa y de proyección de la organización.

Figura 4. Organigrama Corporación Elena & Juan



Fuente: Elaboración Propia

8.2 Diagnostico

8.2.1 Diagnostico N°1: Matriz de Involucrados

El análisis de los involucrados es un instrumento que permite:

- (i) identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en el éxito de un proyecto,
- (ii) aquellas que contribuyen o son afectadas por los objetivos del mismo,
- (iii) y a quienes tienen un poder de influencia sobre los problemas que hay que enfrentar.

Ver tabla 1, Diagnostico N°1: Matriz de Involucrados

8.2.2 Diagnostico N°2: Espina de Pescado

El diagrama de causa-efecto también llamado diagrama de Espina de Pescado es una forma de organizar y representar las diferentes causas de un problema. Este diagrama ayuda a graficar las causas del problema que se estudia y analizarlas. Es llamado “Espina de Pescado” por la forma en que se van colocando cada una de las causas o razones que originan un problema. Tiene la ventaja que permite visualizar de una manera muy rápida y clara, la relación que tiene cada una de las causas con las demás razones que inciden en el origen del problema. En algunas oportunidades son causas independientes y en otras, existe una íntima relación entre ellas, las que pueden estar actuando en cadena. Para este plan de mejora, solo se tomaron del organigrama de la Corporación Elena y Juan, las áreas involucradas en la Gestión de Compras.

Ver figura 5, Diagnostico N°2: Espina de Pescado

Tabla 1. Diagnostico N°1: Matriz de Involucrados

GRUPOS DE INTERES	INTERESES INDIVIDUALES	PROBLEMAS INDIVIDUALES	RECURSO INDIVIDUAL	Impacto	Riesgo	Costo	¿Por que?	Plan de Control
Corporación Elena y Juan	Proveer a los NNA de alimento oportuno y a tiempo Proveer a los NNA de un habita limpia, acogedora e higienica Cumplir con la Normatividad en la Compra de Insumos ante el ICBF Certificarse ante el ICBF como Corporación prestadora de servicios al cuidado infantil y de la adolescencia Acceder a las beneficios económicos de los patrocinadores de la Corporación	Falta de recursos económicos	Reservas en almacenamiento (dispensa) de alimentos no perecederos y productos de aseo Para solicitud de recepción y ordenes de compra (oficina) Clasificación de los alimentos y de aseo Recibir ordenes de compra, establecer un día del mes o de la semana para esta actividad Horario para recepción de los insumos por parte de los proveedores	Alto	Alto	Alto	Justificación desde la parte Juridica, del ¿por que?ese impacto, riesgo y costo es ALTO ; porque la Corporación al ingreses NNA, se compromete con cumplir un derecho fundamental de la primera infancia. *Derecho a la vida con calidad y un ambiente sano (aseo en las instalaciones, aseo personal de cada NNA) * Derecho a los alimentos	**Garantizandoles las tres comidas básicas del día basados en la Tabla de Composición de Alimentos Colombianos –TCAC . **Organizar eventos de donación, para recaudar los alimentos e implementos de aseo (personal y de hogar) que hagan falta. **Proveer alimento y articulos de aseo, que cumplen con las condiciones del ICBF, para el correcto funcionamiento de la Corporación. Pla Padrino
	Stock de beneficiarios fijos	Stock en el inventario de alimentos e insumos de aseo Lugar espacio y acceso en la recepción de los insumos Stock en el inventario de alimentos e insumos de aseo Lugar espacio y acceso en la recepción de los insumos Modelo de Gestión de Compras Formatos de Ordenes de Compras Criterios de aceptación de las ordenes de compra Control de auditoria en el manejo de presupuestos, calidad en los insumos Múltiples funciones para el Asistente de Compras Multi-tareas para los empleados de la Corporación Ausencia de equipos de computo Manejo Financiero-Presupuesto	Reprocesos en el manual de funciones para los empleados Manejo de herramientas ofimáticas Garantizar que existan los ingresos para garantizar las compras	Alto	Alto	Alto		

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 1, Diagnostico N°1: Matriz de Involucrados

GRUPOS DE INTERES	INTERESES INDIVIDUALES	PROBLEMAS INDIVIDUALES	RECURSO INDIVIDUAL	Impacto	Riesgo	Costo	¿Por que?	Plan de Control
Asistente de Compras	Desde el Área Gestión de Proyectos: *Cumplir con las INTERESES INDIVIDUALES de la Corporación. * Con el presupuesto de las captaciones de las Donaciones (Dinero- Producto) y del Plan Padrino, generar ordenes de compra de alimentos y implementos del aseo. *Desde el Área Formación Integral, con el Programa de Nutrición y Alimentación Complementaria de la Corporación	Manejo de Presupuestos Cumple varias funciones administrativas dentro de la Corporación Tiempo limitado para cumplir sus funciones en el tema de Compras Capacitación del personal Listado y control de proveedores Compra al detal (existe al día-día)	Control de un manejo de inventarios (alimentos aseo) en almacenamiento en la dispensa En la selección de proveedores idóneos ante el ICBF y la misma Corporación Listado y control de los precios (mayorista) Indicadores de uso mensual/semestral/ anual	Alto	Alto	Alto	El riesgo, impacto y el costo es ALTO, porque si no se obtiene el recurso económico no se pueden garantizar el derecho fundamental de la primera infancia. *Derecho a la vida con calidad y un ambiente sano (aseo en las instalaciones, aseo personal de cada NNA) * Derecho a los alimentos Es un riesgo, impacto y costo ALTO, porque la Corporación en su Indicador de Ingreso de NNA, no maneja una constante(# de NNA Fijos al mes), sino una variable. El Asistente de Compras, no podrá cuantificar la lista de Compra de Alimentos y elementos de Aseo, real por mes.	**Organizar eventos de donación, para recaudar los alimentos e implementos de aseo (personal y de hogar) que hagan falta. **Proveer alimento y articulos de aseo, que cumplen con las condiciones del ICBF, para el correcto funcionamiento de la Corporación. Pla Padrino. **Desarrollar un modelo en formato para la estandarizacion en la gestión de compras

Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 1, Diagnostico N°1: Matriz de Involucrados

GRUPOS DE INTERES	INTERESES INDIVIDUALES	PROBLEMAS INDIVIDUALES	RECURSO INDIVIDUAL	Impacto	Riesgo	Costo	¿Por que?	Plan de Control
<p>Infancia (NNA) Adolescentes</p>	<p>Protección y cumplimiento de sus derechos fundamentales</p> <p>Alimentación sana y saludable</p> <p>Espacio limpio y acogedor</p>	<p>Código de la Infancia y Adolescencia</p> <p>UNICEF y los derechos del menor</p> <p>Garantizándoles las tres comidas básicas del día</p> <p>Planta física higienica</p>	<p>ICBF</p> <p>Decreto</p>	Alto	Alto	Alto	<p>El riesgo, impacto y el costo es ALTO, porque si no se obtiene el recurso económico no se pueden garantizar el derecho fundamental de la primera infancia.</p> <p>*Derecho a la vida con calidad y un ambiente sano (aseo en las instalaciones, aseo personal de cada NNA)</p> <p>* Derecho a los alimentos</p> <p>Es un riesgo, impacto y costo ALTO, porque la Corporación en su Indicador de Ingreso de NNA, no maneja una constante(# de NNA Fijos al mes), sino una variable.</p>	<p>**Control de Ingreso / Egreso de NNA.</p> <p>**Manejo de la Jurisprudencia del cuidado de los NNA ante el Estado y el ICBF.</p> <p>**Control del Presupuesto.</p> <p>** Correcto mercadeo del Plan Padrino.</p> <p>**Garantía en la Compra de Alimentos y Artículos de Aseo.</p>

Fuente: Elaboración propia.

En este grupo de interés de integran, los grupos de investigación el Curso de Profundización en Gestión de Calidad a través de Escenarios Múltiples – Normas ISO 9001:2008, específicamente en el Plan de Control.

Continuación tabla 1, Diagnostico N°1: Matriz de Involucrados

GRUPOS DE INTERES	INTERESES INDIVIDUALES	PROBLEMAS INDIVIDUALES	RECURSO INDIVIDUAL	Impacto	Riesgo	Costo	¿Por que?	Plan de Control
Proveedores de Alimentos	Venta de insumos alimenticios Garantizar las venta mensuales o anuales	Alimentos perecederos y no perecederos	Indicadores de uso mensual/semestral / anual. Manejo y manipulación en el almacenamiento	Alto	Alto	Alto	El riesgo, impacto y el costo es ALTO, porque al Proveedor le conviene que la Corporación le garantice la compra mensual /anual (producto no perecedero). Y así, obtiene un cliente fijo, con una utilidad fija para el negocio.	**Garantizar un contrato de Compra de Alimentos y elementos de Aseo, fijo al mes. **Puede acceder a una reducción en los costos por compras al por mayor (genera una rentabilidad para la Corporación). **Garantizar el derecho fundamental de la primera infancia, en la calidad del producto *Derecho a la vida con calidad y un ambiente sano (aseo en las instalaciones, aseo personal de cada NNA) * Derecho a los alimentos

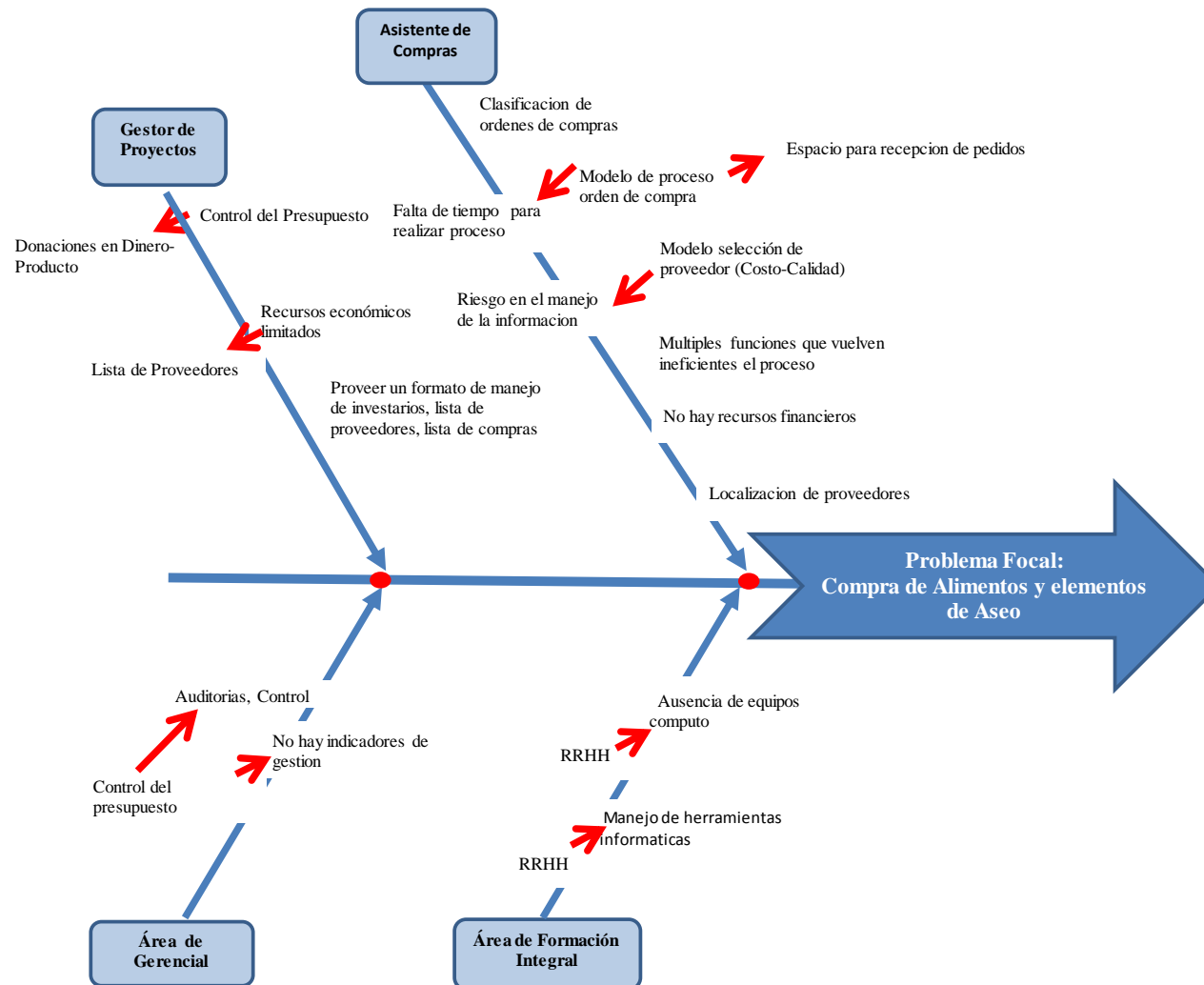
Fuente: Elaboración propia.

Continuación tabla 1, Diagnostico N°1: Matriz de Involucrados

GRUPOS DE INTERES	INTERESES INDIVIDUALES	PROBLEMAS INDIVIDUALES	RECURSO INDIVIDUAL	Impacto	Riesgo	Costo	¿Por que?	Plan de Control
Proveedores de Insumos de Aseo	Venta de insumos en aseo. Garantizar las venta mensuales / semestrales / anuales	Alimentos perecederos y no perecederos	Indicadores de uso mensual/semestral / anual	Alto	Alto	Alto	El riesgo, impacto y el costo es ALTO, porque al Proveedor le conviene que la Corporación le garantice la compra mensual /anual (producto no perecedero). Y así, obtiene un cliente fijo, con una utilidad fija para el negocio.	**Garantizar un contrato de Compra de Alimentos y elementos de Aseo, fijo al mes. **Puede acceder a una reducción en los costos por compras al por mayor (genera una rentabilidad para la Corporación). **Garantizar el derecho fundamental de la primera infancia, en la calidad del producto *Derecho a la vida con calidad y un ambiente sano (aseo en las instalaciones, aseo personal de cada NNA) *Derecho a los alimentos

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Diagnostico N°2: Espina de Pescado



Fuente: Elaboración propia

8.3 Propuesta

Con base en la información conocida de la *Corporación Elena y Juan* y buscando diseñar el proceso de planeación estratégica, se ha planteado una serie de recomendaciones con las que se evaluar un nuevo modelo de planeación estratégico, tales como: misión, visión, valores, política y objetivos de calidad, mapa de procesos, caracterización, matriz de indicadores y herramienta de mejora, documentación del proceso de gestión de compras a través de un diseño de flujograma de los procesos intervenidos y el procedimiento de los mismos.

8.3.1 Propuesta de Misión

Brindar a los NNA programas y proyectos de nutrición, educación recreación y apoyo emocional a través de un enfoque basado en el amor de hogar, que genere un impacto en su desarrollo personal, en su entorno familiar a través de la sensibilidad social, que permita la inclusión de la infancia en mejores beneficios para mejorar su calidad de vida.

8.3.2 Propuesta de Visión

En el 2018 la *Corporación Elena y Juan* será una organización especializada en el desarrollo de programas y proyectos con personal calificado que promuevan el crecimiento y la formación de NNA, a través de planteamientos integrales que permitan la inclusión de las familias como proceso fundamental en el desarrollo social de las comunidades

8.3.3 Propuesta de Valores

Amor Es un sentimiento de satisfacción que nace de forma espontánea en el ser humano. En la *Corporación Elena y Juan* el motor fundamental de las personas que conviven es el amor por el otro, el amor de hogar, de familia y por encima de todo el amor a Dios.

Respeto: Es un principio que se tiene frente al ser humano, de poder aceptar a los demás a través de relaciones interpersonales y de comunidad. En la Fundación Elena y Juan, valoramos a los demás, nos tratamos con amor entre todos, siendo parte fundamental los tutores y las familias que integran nuestro entorno.

Comunicación: Podemos destacar que en la *Corporación Elena y Juan* nos comunicamos mediante palabras, gestos, colores, señales, sonidos, imágenes a diario, es por esto que siempre se infunde la comunicación entre todos, como un aspecto determinante en la convivencia de los niños, niñas, adolescentes, familias y personal de apoyo; con el fin de crear vínculos de largo plazo entre las personas que integran la fundación.

Compromiso: La *Corporación Elena y Juan* tiene un objetivo y es hacer un poco más de lo esperado, con pasión y basados en principios morales que permiten contribuir al desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes, familias y la comunidad

8.3.4 Propuesta de Políticas de Calidad de la *Corporación Elena y Juan*

En la *Corporación Elena y Juan*, se busca brindar un apoyo integral a los niños, niñas y adolescentes en aspectos fundamentales como es la nutrición, salud, educación, bienestar y recreación; que permita el desarrollo de las personas garantizando un modelo de gestión pedagógico eficaz, cumpliendo con la normatividad vigente a través de la norma ISO 9001:2008, innovando, además de la colaboración de entidades gubernamentales, de labores sociales de profesionales idóneos y de la formación integral de las personas que conforman la fundación para ayudar a las familias más marginales a mejorar la calidad de vida de su entorno social.

8.3.5 Objetivos de Calidad de la Corporación Elena y Juan

Brindar un apoyo integral a los niños, niñas y adolescentes en aspectos fundamentales como la nutrición, salud, educación, bienestar y recreación.

Garantizar un modelo de gestión pedagógico eficaz, cumpliendo con la normatividad vigente ISO 9001:2008

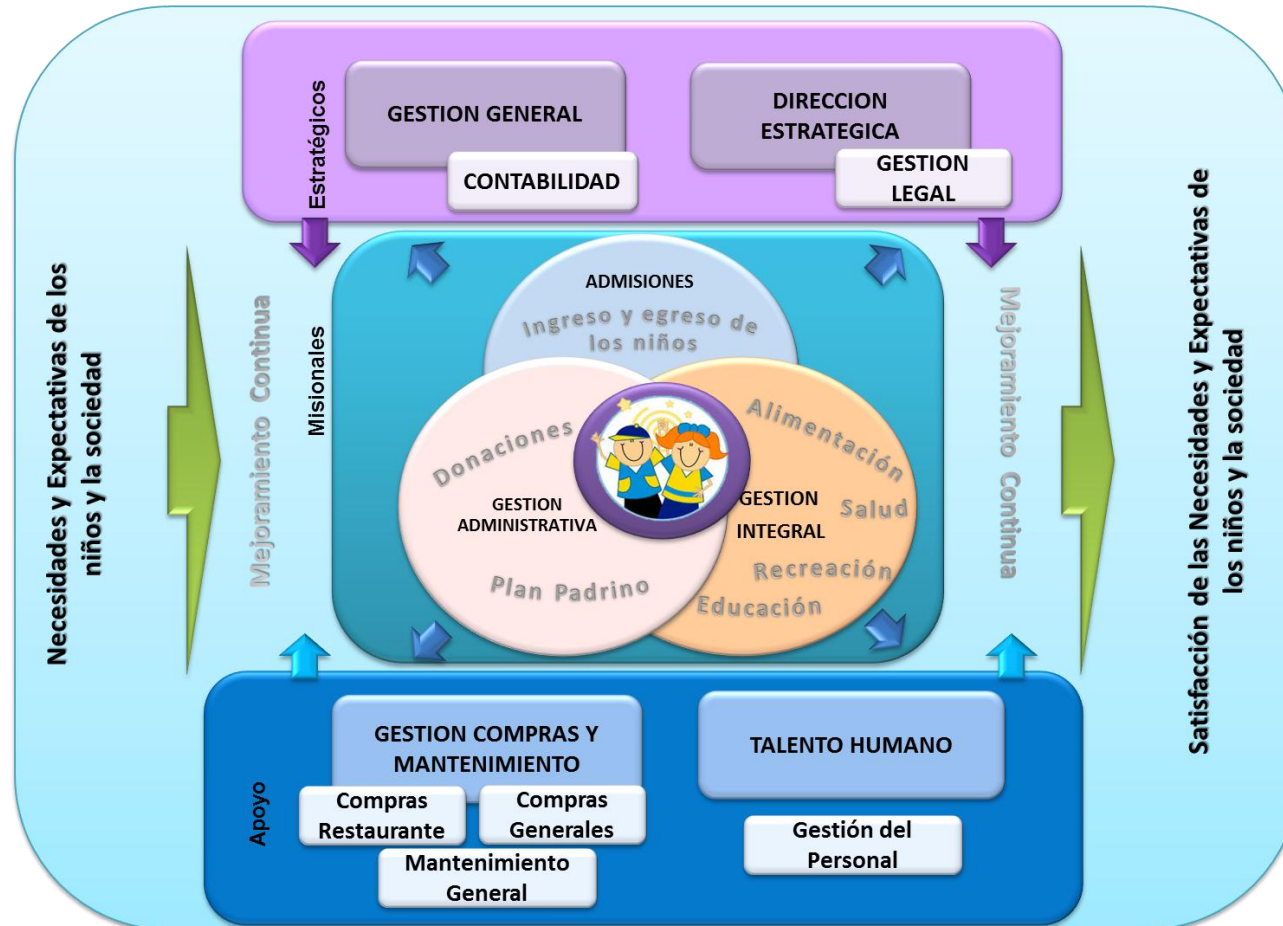
Formar a los niños, niñas y adolescentes de la *Corporación Elena y Juan* en personas que mejoran su calidad de vida, las de sus familias y de su entorno social.

8.4 Mapa de Procesos

Del Mapa de Procesos que le corresponde, a este trabajo de investigación, enfocado a la Gestión de Compras, donde se aplique los estándares de la calidad, establecidos por el ICBF, se puede observar en la figura 6, que el área en la Corporación Elena y Juan, en Gestión de Compras y Mantenimiento:

- a) Compras del Restaurantes
- b) Compras Generales
- c) Manteniendo General

Figura 6. Mapa de Procesos



Fuente: Corporación Elena y Juan

8.5 Análisis del Problema del Proceso de Gestión de Compras

El ICBF cuenta con una auditoria interna para cada Corporación al cuidado del NNA, y manejan unos formatos de control, en la forma *F02.PR05.PEV03 Instrumento Licencias de Funcionamiento de Protección ICBF*, en el caso particular de este trabajo aplica el Anexo 13.

Alimentación: Licencias de Funcionamiento, el cual contiene:


- a) Recomendaciones Nutricionales
- b) Lactancia Materna 0 a 6 años
- c) Alimentación Complementaria 6 a 11 años
- d) Alimentación Complementaria 1 a 5 años
- e) Alimentación Complementaria 6 a 18 años
- f) Aportes Nutricionales
- g) Aporte Nutricional Porcentual por Tiempo de Comida
- h) Características de los Ciclos de Menús
- i) Minuta Patrón por Tiempos de Consumo – Semanal

Si desea una mayor visualización se puede encontrar mayor información consulte la página web del ICBF, en los Documentos Relacionados, Instrumentos de Licencia de Funcionamiento de Protección, aquí:

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto/AseguramientoDeLaCalidad>

8.6 C-01 P. Compra Aseo y Hogar: Caracterización de Procesos

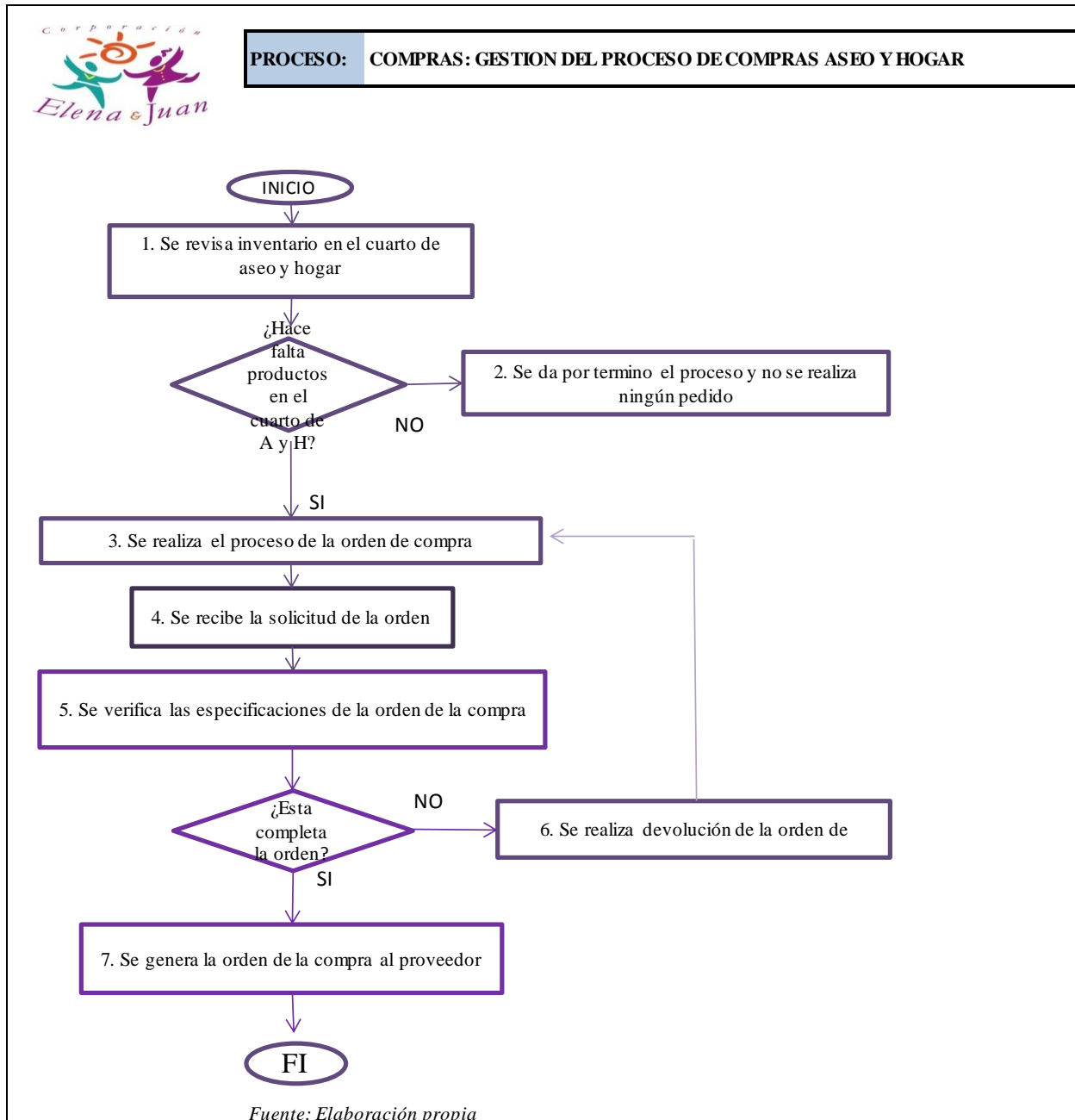
Tabla 2. C-01 P. Compra Aseo y Hogar: Caracterización de Procesos

 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Código:	C01			
		Version:	01			
		Fecha:	Mayo de 2014			
MACROPROCESO:	PROCESO ADMINISTRATIVO	RESPONSABLES	Asistente Administrativo			
PROCESO:	COMPRAS: GESTION DEL PROCESO DE COMPRAS ASEO Y HOGAR	ALCANCE:	Inicia: Inventario deficiente de productos en el cuarto de aseo y hogar de la CORPORACIÓN ELENA Y JUAN Finaliza: Relación e ingreso en el cuarto de aseo y hogar de la CORPORACIÓN ELENA Y JUAN			
OBJETIVO (MISIÓN):	Realizar la gestión de compras de productos de aseo industrial para el mantenimiento y limpieza de la CORPORACIÓN ELENA Y JUAN. A su vez, de los productos de aseo personal de los NNA. Flujoograma P1					
PROVEEDORES Int/Ext (de QUIÉN se recibe)	ENTRADAS (QUE)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS (Producto o Servicio Obtenido)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CLIENTES Int/Ext (a QUIÉN se entrega)
Asistente Administrativa	Necesidad de artículos de Aseo Personal (NNA) Necesidad de desinfectar la Planta Física de la Corporación	Revisión de la dispensa de Aseo	Para comprender la Actividad remitirse al Flujoograma P2 a. Observar los productos de la dispensa b. Comentar los productos existentes en la dispensa c. Programar la compra de productos NO existentes necesarios para el Aseo (Personal y Hogar) d. Ordenar la orden de compra d1.Revisar las especificaciones de la orden de compra d2.Generar la orden de compra para realizarla al proveedor d3.Realizar seguimiento a la orden del pedido e. Recepción de la orden del pedido Aplicación de las 5S en el almacenamiento de los alimentos en la dispensa: Organizar y Seleccionar Ordenar Limpiar Mantener la Limpieza Rigor en la aplicación de consignas y tareas	a. Realiza la compra al proveedor (supermercado) b. Conocer la Normatividad del Estado: Circular Externa DG-0100: 284 del 23/10/2002 – Dirección General INVIMA. Conocer la Normatividad Internacional: Decisión 706 de 2008 de la Comunidad Andina de Naciones, CAN	Solicitud acorde a la orden de compra requerida	Corporación Elena y Juan
RIESGO DEL PROCESO			DOCUMENTOS DE APOYO			
* Una falta de control de los inventarios * Falta de flujo de caja para poder comprar los productos * Desperdicios en el manejo de los inventarios * Falta de donaciones de productos de aseo industrial y personal			ICBF: Anexo 49: Concepto Sanitario: Hace referencia a que la bodega cuenta con concepto sanitario favorable. INVIMA, artículo 69 del Decreto 3075/97 - Resolución 2827 de 2006 Decisión 706 de 2008 de la Comunidad Andina de Naciones, CAN			
			REGISTROS (FORMATOS)			
			N/A, no cuentan con documentos de apoyo			
REQUISITOS		INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO				
LEGALES	NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE		
Factura de compra de los productos	Indicador de oportunidad	No de ordenes de compras enviadas / Total de ordenes de compras recibidas x 100	Semanal	Asistente Administrativo		
NORMATIVOS	Indicador de Efectividad	No de ordenes de compra recibidas/ No de ordenes emitidas x 100	Semanal	Asistente Administrativo		
Orden de compra	Indicador de Calidad	No de ordenes de compra entregadas de acuerdo a los requerimientos solicitados / No de ordenes de compra enviadas de acuerdo a los requerimientos solicitados X 100	Semanal	Asistente Administrativo		
CARGOS INVOLUCRADOS		RECURSOS		SUBPROCESOS RELACIONADOS		
Asistente Administrativo		Computador Impresoras Oficina Teléfono Internet				

Fuente: Elaboración propia

8.6.1 C-01 P. Compra Aseo y Hogar: Flujo grama P1

Figura 7. C-01 P. Compra Aseo y Hogar: Flujo grama P1



8.6.2 C-01 P. Compra Aseo y Hogar: Plan de Mejoramiento Continuo

Tabla 3. C-01 P. Compra Aseo y Hogar: Plan de Mejoramiento Continuo

Código:		PD01		
Version:		01		
Fecha:		Mayo de 2014		
PROCESO:	Plan de mejora proceso C-01 P - Compra Aseo y Hogar tomando como referente de la caracterización de procesos el criterio de aceptación como actividad documentada del plan de mejora con base en las 5'S, donde el responsable será el proveedor y el cliente.			
N°	Actividad 5'S	Responsable: Proveedor	Actividad: Criterio de Aceptación	Plan de Mejora
1	Clasificar	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de aseo (personal-hogar) del INVIMA - Estado 3. Condiciones de almacenamiento de aseo (personal-hogar)	1. Observar que elementos no son esenciales en la generación y administración de las ordenes de compra y la clasificación de los productos adquiridos. 2. Adaptar las practicas de salud en los hogares infantiles de acuerdo a lineamiento del INVIMA en la manipulación y uso de los aseo (personal-hogar). 2. Aplicar las practicas ambientales en los hogares infantiles de acuerdo a lineamiento del INVIMA en el uso de los recursos adquiridos y del almacenamiento de los productos.
2	Ordenar	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de aseo (personal-hogar) del INVIMA - Estado 3. Condiciones de almacenamiento de aseo (personal-hogar)	1. Organizar de forma eficiente los espacios en la dispensa con el fin de llevar un mejor control de las ordenes recibidas de aseo (personal-hogar). 2. Controlar la organización y manipulación de los aseo (personal-hogar) para que puedan estar en óptimas condiciones para su procesamiento. 3. Controlar de forma estructurada el orden de los productos para evitar desperdicios por mala manipulación.
3	Limpiar	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de aseo (personal-hogar) del INVIMA - Estado 3. Condiciones de almacenamiento de aseo (personal-hogar)	1. Mantener los espacios en la dispensa en condiciones óptimas para poder operar de forma adecuada y generar las ordenes de los pedidos. 2. Aplicar buenas practicas en la manipulación de los aseo (personal-hogar) de acuerdo a normatividad del INVIMA 3. Mantener limpias las instalaciones de la dispensa como mecanismos de prevención de enfermedades por una inadecuada manipulación de los aseo (personal-hogar) adquiridos.
4	Estándarizar	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de aseo (personal-hogar) del INVIMA - Estado 3. Condiciones de almacenamiento de aseo (personal-hogar)	1. Controlar que los procesos que se han implementado estén operando de forma eficiente para realizar las ordenes de compra y que estos puedan perdurar en el tiempo. 2. Mantener a través del modelo aplicado el mejoramiento continuo en la manipulación de los aseo (personal-hogar) de acuerdo a normatividad del INVIMA 3. Aplicar la metodología definida para cumplir con los requisitos de administración del almacenamiento de los aseo (personal-hogar) de acuerdo a lineamientos del INVIMA como una buena practica dentro de la cultura de la corporación.
5	Hábito	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de aseo (personal-hogar) del INVIMA - Estado 3. Condiciones de almacenamiento de aseo (personal-hogar)	1. Construir una cultura que permita dar continuidad en la metodología aplicada. 2. Utilizar el modelo de mejoramiento como una actividad recurrente dentro del proceso de manipulación y preparación de los aseo (personal-hogar) para garantizar la calidad continua. 3. Operar la metodología definida como un cambio cultural en beneficio del control y administración de las condiciones apropiadas en el almacenamiento de los aseo (personal-hogar) de acuerdo a regulación del INVIMA.

Fuente: Elaboración propia

8.7 C-02 P. Compra Restaurante: Caracterización de Procesos

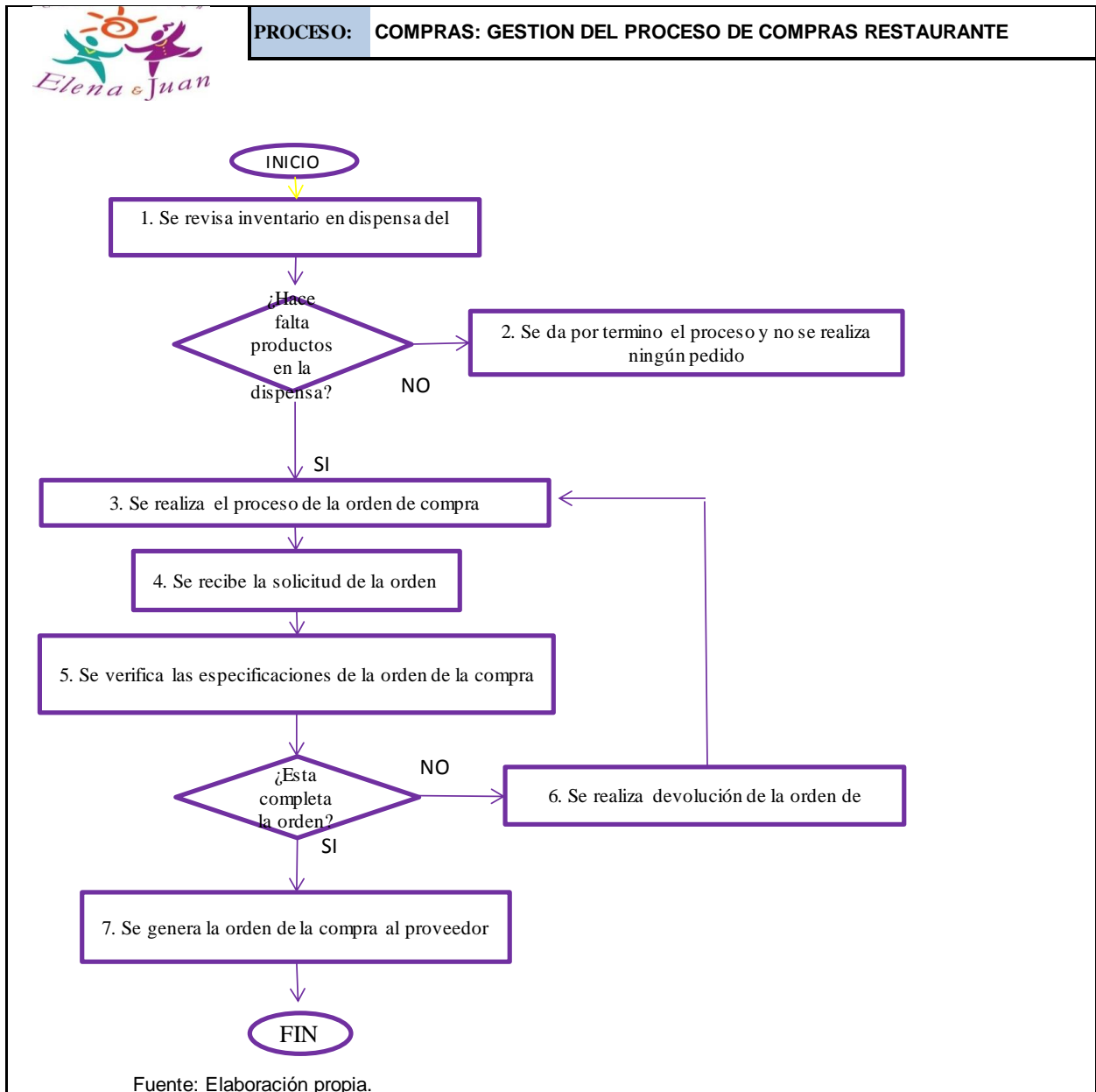
Tabla 4. C-02 P. Compra Restaurante: : Caracterización de Procesos

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Código:	C02			
		Version:	01			
		Fecha:	Mayo de 2014			
MACROPROCESO:	PROCESO ADMINISTRATIVO	RESPONSABLES	Asistente Administrativo			
PROCESO:	COMPRAS: GESTION DEL PROCESO DE COMPRAS RESTAURANTE	ALCANCE:	Inicia: Inventario deficiente de productos en la dispensa de la CORPORACIÓN ELENA Y JUAN Finaliza: Relación e ingreso en la dispensa de la CORPORACIÓN ELENA Y JUAN			
OBJETIVO (MISIÓN):	Realizar la gestión de compras de productos para el restaurante para la alimentación de los NNA de la CORPORACIÓN ELENA Y JUAN. Flujoograma P2					
PROVEEDORES Int/Ext (de QUIÉN se recibe)	ENTRADAS (QUE)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS (Producto o Servicio Obtenido)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CLIENTES Int/Ext (a QUIÉN se entrega)
Asistente Administrativa	Necesidad del restaurante para preparar los alimentos	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden	Para comprender la Actividad remitirse al Flujoograma P1 a. Observar los productos de la dispensa b. Comentar el menú con los productos existentes en la dispensa c. Programar la compra de productos NO existentes necesarios para el menú (perecedero y no perecedero) d. Ordenar la orden de compra d1. Revisar las especificaciones de la orden de compra d2. Generar la orden de compra para realizarla al proveedor d3. Realizar seguimiento a la orden del pedido e. Recepción de la orden del pedido	Realiza la compra al proveedor (supermercado)	1. Solicitud acorde a la orden de compra requerida	Restaurante: Cocinero
		2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de Alimentos del ICBF - Estado	*Conocer la Normatividad del Estado y del ICBF en la manipulación de Alimentos *Certificarse	Estado Normatividad: Decreto 3075 de 1997 y Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 007 ICBF: Anexo 49 G1.MPEV2 Versión 1.0	2. Certificado de Manipulación de Alimentos	
		3. Condiciones de almacenamiento de alimentos	Aplicación de las 5S en el almacenamiento de los alimentos en la dispensa: Organizar y Seleccionar Ordenar Limpiar Mantener la Limpieza Rigor en la aplicación de consignas y tareas	ICBF: Anexo 49 G1.MPEV2 Versión 1.0 Bodega de Almacenamiento Soporte del concepto sanitario favorable expedido por la autoridad sanitaria competente, de acuerdo con el formato INVIMA, artículo 69 del Decreto 3075/97	3. Adaptar la dispensa a los criterios del ICBF en el Anexo 49 Se documentara la encontrado en la dispensa con fotografías para observar las fallas en el almacenamiento	
RIESGO DEL PROCESO				DOCUMENTOS DE APOYO		
* Una falta de control de los inventarios				N/A, no cuentan con documentos de apoyo		
* Falta de flujo de caja para poder comprar los productos						
* Falta de conocimiento de la Normatividad del Estado y del ICBF, frente a la manipulación y almacenamiento de alimentos				REGISTROS (FORMATOS)		
* Desperdicios en el manejo de los inventarios				ICBF: Anexo 49 Instrumento de Verificación de Estándares para Programa Desayunos Infantiles con Amor – Día Bodega De Almacenamiento		
* Falta de donaciones de alimentos básicos				ICBF: Guía de Mejores Prácticas Ambientales, Hogares Infantiles		
				INVIMA Resolución 2827 de 2006		
				Decisión 706 de 2008 de la Comunidad Andina de Naciones, CAN		
REQUISITOS LEGALES		INDICADORES DE CONTROL DEL PROCESO				
NOMBRE		FORMULA		FRECUENCIA		RESPONSABLE
Factura de compra de los productos		Indicador de oportunidad		No de ordenes de compras enviadas / Total de ordenes de compras recibidas x 100		Semanal Asistente Administrativo
NORMATIVOS		Indicador de Efectividad		No de ordenes de compra recibidas/ No de ordenes emitidas x 100		Semanal Asistente Administrativo
Orden de compra		Indicador de Calidad		No de ordenes de compra entregadas de acuerdo a los requerimientos solicitados / No de ordenes de compra enviadas de acuerdo a los requerimientos solicitados		Semanal Asistente Administrativo
CARGOS INVOLUCRADOS		RECURSOS		SUBPROCESOS RELACIONADOS		
Asistente Administrativo		Computador				
		Impresoras				
		Oficina				
		Teléfono				
		Internet				

Fuente: Elaboración propia.

8.7.1 C-02 P. Compra Restaurante: Flujo grama P2

Figura 8. C-02 P. Compra Restaurante: Flujo grama P2



8.7.2 C-02 P. Compra Restaurante: Plan de Mejoramiento Continuo

Tabla 5. C-02 P. Compra Restaurante: Plan de Mejoramiento Continuo

N°	Actividad 5'S	Responsable: Proveedor	Actividad: Criterio de Aceptación	Plan de Mejora
1	Clasificar	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de Alimentos del ICBF - Anexo 49- Estado 3. Condiciones de almacenamiento en la dispensa de Alimentos	1. Observar que elementos no son esenciales en la generación y administración de las ordenes de compra y la clasificación de los productos adquiridos. 2. Adaptar las practicas de salud en los hogares infantiles de acuerdo a lineamiento del en el tema de Alimentos del ICBF - Anexo 49en la manipulación y uso de los aseo (personal-hogar). 2. Aaplicar las practicas ambientales en los hogares infantiles de acuerdo a lineamiento del en el tema de Alimentos del ICBF - Anexo 49en el uso de los recursos adquiridos y del almacenamiento de los productos.
2	Ordenar	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de Alimentos del ICBF - Anexo 49- Estado 3. Condiciones de almacenamiento en la dispensa de Alimentos	1. Organizar de forma eficiente los espacios en la dispensa con el fin de llevar un mejor control de las ordenes recibida en la dispensa de Alimentos. 2. Controlar la organización y manipulación de los alimentos para que puedan estar en optimas condiciones para su procesamiento. 3. Controlar de forma estructurada el orden de los productos para evitar desperdicios por mala manipulación.
3	Limpiar	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de Alimentos del ICBF - Anexo 49- Estado 3. Condiciones de almacenamiento en la dispensa de Alimentos	1. Mantener los espacios en la di dispensa en condiciones optimas para poder operar de forma adecuada y generar las ordenes de los pedidos. 2. Aplicar buenas practicas en la manipulación de los alimentos de acuerdo a normatividad del ICBF 3. Mantener limpias las instalaciones de la dispensa como mecanimos de prevención de enfermedades por una inadecuada manipulación de los alimentos adquiridos.
4	Estándarizar	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de Alimentos del ICBF - Anexo 49- Estado 3. Condiciones de almacenamiento en la dispensa de Alimentos	1. Controlar que los procesos que se han implementado esten operando de forma eficiente para realizar las ordenes de compra y que estos puedan perdurar en el tiempo. 2. Mantener a través del modelo aplicado el mejoramiento continuo en la manipulación de los alimentos de acuerdo a normatividad del ICBF - Anexo 49 3. Aplicar la metodologia definida para cumplir con los requisitos de administración del almacenamiento de los alimentos de acuerdo a lineamientos del en el tema de Alimentos del ICBF - Anexo 49 como una buena practica dentro de la cultura de la corporación.
5	Hábito	Asistente de Compras	1. Revisión de la dispensa por parte del restaurante y genera orden 2. Cumplir con los estándares de Manipulación y Preparación de Alimentos del ICBF - Anexo 49- Estado 3. Condiciones de almacenamiento en la dispensa de Alimentos	1. Construir una cultura que permita dar continuidad en la metodologia aplicada. 2. Utilizar el modelo de mejoramiento como una actividad recurrente dentro del proceso de manipulación y preparación de los alimentos para garantizar la calidad continua. 3. Operar la metodologia definida como un cambio cultural en beneficio del control y administración de las condiciones apropiadas en el almacenamiento de los alimentos de acuerdo a regulación del ICBF.

Fuente: Elaboración propia

Como se menciona en el C-02 P. Compra Restaurante: Plan de Mejoramiento Continuo, la normatividad existente por ICBF, en el *Anexo 49 Instrumento de Verificación de Estándares para Programa Desayunos Infantiles con Amor – Día Bodega de Almacenamiento*, en cual cuenta con las siguientes 12 variables del aseguramiento de la calidad:

- a) *Calidad del producto almacenado*: Se refiere a las condiciones de los productos almacenados en la bodega de almacenamiento.
- b) *Personal manipulador de alimentos*: Se refiere a que el personal manipulador de alimentos, cumpla con los requisitos exigidos por la legislación sanitaria vigente, lo cual permite garantizar la idoneidad del mismo.
- c) *Prácticas del Personal manipulador de alimentos*: Hace referencia a que las personas que manipulan los alimentos cumplan con los requisitos necesarios para dicha tarea.
- d) *Condiciones de almacenamiento de alimentos*: Se refiere a que las condiciones en las cuales están almacenados los alimentos, permitan garantizar un adecuado manejo y preserven la calidad e inocuidad de los mismos
- e) *Plan de saneamiento básico*: Se refiere a la implementación del Plan de Saneamiento Básico por parte de la bodega de almacenamiento
- f) *Manejo administrativo dentro de la bodega*: Hace referencia al control implementado dentro de la bodega, que permite asegurar el manejo de los inventarios de los productos que conforman el complemento alimentario.
- g) *Correspondencia entre inventario y existencias*: Hace referencia a que los productos identificados durante el inventario físico correspondan a lo registrado en las existencias del sistema de información.

- h) *Ubicación y diseño de la bodega:* Hace referencia al diseño y estado general de la bodega.
- i) *Condiciones de las edificaciones e instalaciones:* Se refiere a que las condiciones físicas de las edificaciones e instalaciones, garanticen la inocuidad y conservación de la calidad de los alimentos.
- j) *Concepto Sanitario:* Hace referencia a que la bodega cuente con concepto sanitario favorable. INVIMA, artículo 69 del Decreto 3075/97.
- k) *Planes de contingencia:* Hace referencia a la implementación del plan de contingencias para garantizar y asegurar el abastecimiento oportuno y completo del complemento nutricional tipo 1 y tipo 2 para los beneficiarios.
- l) *Servicios básicos:* Hace referencia a que en la bodega de almacenamiento se disponga de los servicios básicos (Acueducto (suministro de agua potable, alcantarillado y energía eléctrica) con el fin de garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos almacenados.

Formatos de Aseguramiento de la Calidad Anexo 49

Tabla para cálculo y selección de las muestras de productos

Ver Anexo A. Correspondencia entre Inventario y Existencias: Inventario Físico en Bodega

Ver Anexo B. Hoja de Caracterización y Registro

Ver Anexo C. Hoja de Caracterización y Registro; Grupo Estándares de Proceso

Ver Anexo D. Hoja de Caracterización y Registro; Grupo Estándares de Estructura

Ver Anexo E. Hoja de Clasificación

Entre Otros

Propuesta de Mejoramiento

De acuerdo a la investigación que hemos desarrollado acerca de la estandarización y cumplimiento de la normatividad que existe en la gestión de compras de acuerdo a los lineamientos del ICBF. Se puede establecer que la propuesta de mejora corresponde a dar cumplimiento a las normas mínimas que debe aplicar la Corporación Elena y Juan para el correcto funcionamiento en la gestión de compras de acuerdo a los estándares que exige la normatividad Colombiana en beneficio de la calidad de los niños, niñas y adolescentes que conviven en la Corporación.

El objetivo de soportar esta propuesta utilizando como herramienta de mejora el aseguramiento de la utilización de los formatos y de las normas que se exigen en el desarrollo de las actividades que requieran de acuerdo a la regulación que exige el ICBF en la administración de los bienes que se adquieren, de su manipulación de acuerdo a unos lineamientos que se deben contemplar en la gestión de compras; se va ir logrando que la Corporación vaya asumiendo un rol más determinante en busca de la certificación que necesita frente a este organismo de control para poder adquirir mayores beneficios económicos, legales y de reconocimiento como resultado de la generosa labor social que vienen realizando frente a la comunidad.

Es de anotar que toda esta metodología del proceso de mejora continua se está aplicando a través de las 5'S, permitiendo evaluar el antes y el después de la propuesta de mejora que se tiene para la Corporación con base a los lineamientos que tiene el ICBF en todo su marco regulatorio.

Entre tanto, se debe tener muy presente la normatividad que tiene el ICBF como lo son la Cartilla de Hogares Infantiles, los instrumentos de verificación de estándares para programas de

alimentación infantiles, y demás documentos que existen frente a la regulación en temas de gestión de compras y su almacenamiento.

En el trabajo realizado en conjunto con la Corporación, se plantearon las siguientes alternativas de solución frente al problema descrito, todo esta metodología de solución se va realizar en el Municipio de Envigado, en las instalaciones de la Corporación Elena y Juan durante el periodo comprendido entre mayo y junio de 2014 como una solución de mejora continua que requieren para poder lograr a futuro la certificación ante el ICBF:

- a) Aplicar los modelos de gestión de compras que tiene el ICBF de acuerdo a normatividad existente para garantizar la calidad en los procesos desarrollados en beneficio de los niños, niñas y adolescentes de la Corporación.
- b) Definición de la política de revisión de la dispensa del restaurante, de aseo y hogar para generar la orden de compra de acuerdo a normatividad del ICBF.
- c) Diseñar y documentar el procedimiento para garantizar el cumplimiento de los estándares de manipulación y preparación de alimentos, de la manipulación de los artículos de aseo y hogar de acuerdo a normatividad del ICBF - Estado en la Corporación Elena y Juan
- d) Condiciones de almacenamiento de alimentos y artículos de aseo y hogar de acuerdo a normatividad del ICBF en la gestión de compras. Tabla de Propuesta de Mejora

8.8 Alcances y Medición de la Propuesta de Mejoramiento

De acuerdo a la investigación que hemos desarrollado acerca de la estandarización y cumplimiento de la normatividad que existe en la gestión de compras de acuerdo a los lineamientos del ICBF. Se puede establecer que la propuesta de mejora corresponde a dar cumplimiento a las normas mínimas que debe aplicar la Corporación Elena y Juan para el correcto funcionamiento en la gestión de compras de acuerdo a los estándares que exige la normatividad Colombiana en beneficio de la calidad de los niños, niñas y adolescentes que conviven en la Corporación.

El objetivo de soportar esta propuesta utilizando como herramienta de mejora el aseguramiento de la utilización de los formatos y de las normas que se exigen en el desarrollo de las actividades que requieran de acuerdo a la regulación que exige el ICBF en la administración de los bienes que se adquieren, de su manipulación de acuerdo a unos lineamientos que se deben contemplar en la gestión de compras; se va ir logrando que la Corporación vaya asumiendo un rol más determinante en busca de la certificación que necesita frente a este organismo de control para poder adquirir mayores beneficios económicos, legales y de reconocimiento como resultado de la generosa labor social que vienen realizando frente a la comunidad.

Es de anotar que toda esta metodología del proceso de mejora continua se está aplicando a través de las 5'S, permitiendo evaluar el antes y el después de la propuesta de mejora que se tiene para la Corporación con base a los lineamientos que tiene el ICBF en todo su marco regulatorio.

Entre tanto, se debe tener muy presente la normatividad que tiene el ICBF como lo son la Cartilla de Hogares Infantiles, los instrumentos de verificación de estándares para programas de

alimentación infantiles, y demás documentos que existen frente a la regulación en temas de gestión de compras y su almacenamiento.

En el trabajo realizado en conjunto con la Corporación, se plantearon las siguientes alternativas de solución frente al problema descrito, todo esta metodología de solución se va realizar en el Municipio de Envigado, en las instalaciones de la Corporación Elena y Juan durante el periodo comprendido entre mayo y junio de 2014 como una solución de mejora continua que requieren para poder lograr a futuro la certificación ante el ICBF:

- a)** Aplicar los modelos de gestión de compras que tiene el ICBF de acuerdo a normatividad existente para garantizar la calidad en los procesos desarrollados en beneficio de los niños, niñas y adolescentes de la Corporación.
- b)** Definición de la política de revisión de la dispensa del restaurante, de aseo y hogar para generar la orden de compra de acuerdo a normatividad del ICBF.
- c)** Diseñar y documentar el procedimiento para garantizar el cumplimiento de los estándares de manipulación y preparación de alimentos, de la manipulación de los artículos de aseo y hogar de acuerdo a normatividad del ICBF - Estado en la Corporación Elena y Juan
- d)** Condiciones de almacenamiento de alimentos y artículos de aseo y hogar de acuerdo a normatividad del ICBF en la gestión de compras. Tabla de Propuesta de Mejora

8.9 Matriz de Indicadores Gestión Compra

Tabla 6. Matriz de Indicadores Gestión Compra

Nombre Del Indicador	Objetivo	Indicador	Origen De Los Datos	¿Cómo Medir?
Efectividad en la recepción de ordenes y emisión de las compras	Medir la capacidad de transformar las necesidades de los clientes (internos) en soluciones, con el propósito de identificar si las alternativas propuestas se ajustan a los requerimientos realizados.	No de ordenes de compra recibidas/ No de ordenes emitidas x 100	Planilla de ordenes de compra (cuaderno) de las solicitudes recibidas.	Al consolidar la información mensual, se deberá comparar las solicitudes de compra emitidas vs las ordenes de compra recibidas.
Oportunidad en el envío de las ordenes de compra dentro de la promesa de servicio ofrecida para la entrega.	Garantizar el cumplimiento del tiempo de respuesta para la entrega de las ordenes de compra	No de ordenes de compras enviadas / Total de ordenes de compras recibidas x 100	Planilla de ordenes de compra (cuaderno) enviadas y recibidas.	Al revisar la planilla (relación) consolidada, se deberá evaluar el tiempo de respuesta por cada solicitud de compra vs el tiempo que se tiene establecido para enviar las solicitudes de compras.
Calidad en las ordenes de compras entregadas	Garantizar que las ordenes de compra entregadas se ajusten a sus necesidades.	No de ordenes de compra entregadas de acuerdo a los requerimientos solicitados / No de ordenes de compra enviadas de acuerdo a los requerimientos solicitados X 100	Planilla de ordenes de compra (cuaderno) temas de calidad	Al realizar seguimiento a las ordenes de compra se deberá validar su correcta entrega, en caso de encontrar inconsistencias o productos defectuosos la entrega se clasificara como producto no conforme.

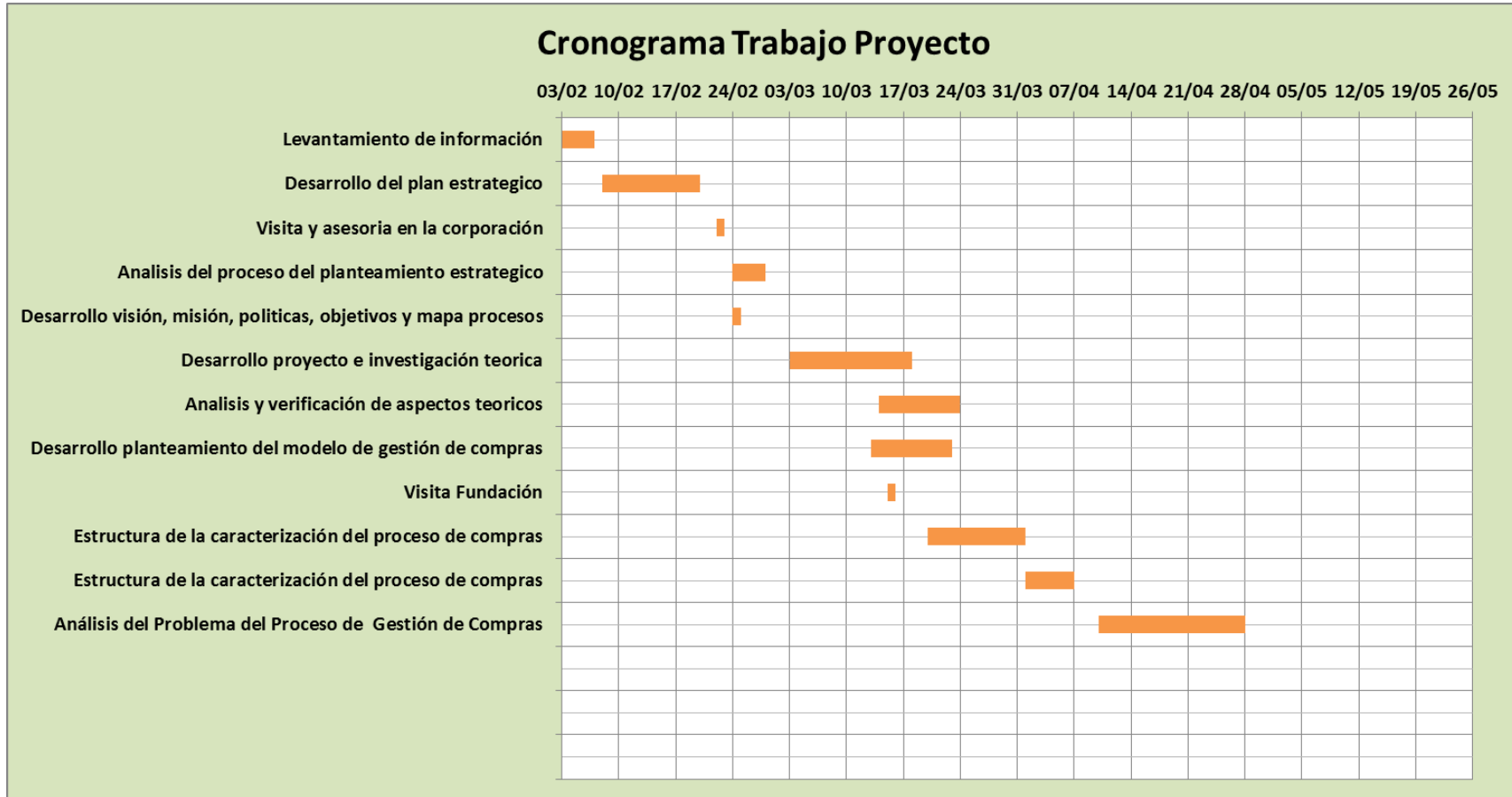
Fuente: Elaboración propia

Continuación tabla 6, Matriz de Indicadores Gestión Compra

Nombre Del Indicador	Responsable Cálculo	Administrador Indicador	Periodicidad	Unidad Medida	Meta	Rangos del Indicador				Toma de Decisiones
						Nivel Mínimo		Nivel Satisfactorio		
						Desde	Hasta	Desde	Hasta	
Efectividad en la recepción de ordenes y emisión de las compras	Asistente Administrativo	Gerente General	Mensual	Porcentaje (%)	0,95	0,85	0,9	90.1%	94.5%	1. Si el % de propuestas recibidas esta por debajo del nivel mínimo por falta solicitudes de compras , se deberá activar plan con los actores involucrados para la identificación de nuevas necesidades. 2. Si el % de propuestas recibidas esta por debajo del nivel mínimo por exceso de solicitudes de compras para atender, se deberá evaluar que mecanismos apoyen la labor de análisis y elaboración de nuevos seguimientos. 3. Si el % de propuestas recibidas se encuentra en el nivel de satisfactorio, reinventar estrategias (mejora continua) que permitan superar la meta inicial.
Oportunidad en el envío de las ordenes de compra dentro de la promesa de servicio ofrecida para la entrega.	Asistente Administrativo	Gerente General	Semanal	Porcentaje (%)	0,99	0,9	0,94	94.1%	98.9%	1.Si el % se encuentra dentro del nivel mínimo, se evaluara el proceso para identificar donde se encuentran los mayores tiempos de retraso. 2.Si el % se encuentra dentro de los niveles satisfactorias, plantear un tiempo de respuesta mas exigente para mantener la promesa de servicio de entrega de las ordenes de compra.
Calidad en las ordenes de compras entregadas	Asistente Administrativo	Gerente General	Mensual	Porcentaje (%)	100%	95%	97%	97,1%	99%	Si el % se encuentra por debajo del nivel mínimo se debe notificar del proceso al Gerente Comercial Si el % se encuentra dentro del nivel mínimo (análisis de causas y acción de mejora). Si el % se encuentra dentro del nivel satisfactorio por 3 meses consecutivos, extender seguimiento semestral Si el % se encuentra en la Meta, ampliar periodicidad a 1 mes.

Fuente: Elaboración propia

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia.

10. PRESUPUESTO

Tabla 7. Presupuesto

1.BIBLIOGRAFÍA	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FINANCIACIÓN
Textos	1	\$ 32.000	\$ 32.000	Estudiante-Biblioteca
Fotocopias	50	\$ 100	\$ 5.000	Estudiante
Internet	30 horas	\$ 1.600	\$ 48.000	Estudiante
2.VIAJES Y VIATICOS	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FINANCIACIÓN
Pasajes	6 ida/Vuelta	\$ 10.000	\$ 60.000	Estudiante
3.ANÁLISIS Y MANEJO DE INFORMACIÓN	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FINANCIACIÓN
Computador	2	\$ 0	Recurso Propio	Estudiante
Asesoría Especializada	1	\$ 0	\$ 0	Universidad
Normas	80 hojas	\$ 900	\$ 72.000	Estudiante
4.DOCUMENTO FINAL	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FINANCIACIÓN
Digitación	80 hojas	\$ 100.000	\$ 100.000	Estudiante
Impresión	80 hojas	\$ 300	\$ 24.000	Estudiante
Empastes	1	\$ 50.000	\$ 50.000	Estudiante
Otros	1	\$ 30.000	\$ 30.000	Estudiante-Empresa

Fuente: Elaboración propia

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1 Conclusiones.

A través de la de la presente investigación y en compañía de los integrantes de la *Corporación Elena y Juan*, se redefinió de acuerdo a los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2008 el modelo de misión y visión de la compañía, así mismo se identificaron sus valores, objetivos y política de calidad. No obstante, al evaluar la Corporación la propuesta realizada del planteamiento estratégico llegaron a la conclusión de continuar con el modelo actual; debido que consideran que están ajustados a su propuesta de valor para la atención de los niños, niñas y adolescentes.

Se resalta que a pesar de contar con un modelo definido de un planteamiento estratégico en la Corporación, este no se encuentra aplicado en todos sus procesos como parte esencial de la visión que desea la corporación para garantizar su permanencia en el futuro.

La Investigación desarrollada permitió además, la aplicación de los conceptos adquiridos en el curso de profundización sobre gestión de la calidad, como a su vez habilitó los espacios y situaciones para afrontar realidades de la Corporación.

Del mismo modo, se debe mencionar que la investigación demuestra que no están cumpliendo con la normatividad exigida por las entidades regulatorias que para este caso es el ICBF, entidad que tiene unos parámetros muy definidos para garantizar la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, situación que conlleva a identificar que la Corporación no cuenta con procesos documentados a través de la caracterización de los mismos, que permitan

identificar por intermedio de un flujograma, indicadores, seguimiento, control y mejora continua de los procesos para garantizar el cumplimiento de la regulación establecida por los organismos de control.

Como aspecto importante a resaltar, está el compromiso y dedicación de la fundadora de la Corporación y de todo su equipo administrativo, demostrando el valor y la importancia de brindar apoyo a la infancia menos favorecida, a través de fundamentos tan básicos pero esenciales como el amor y la protección de los niños, niñas y adolescentes a través de la espiritualidad y el calor de un hogar.

11.2 Recomendaciones

Desde el análisis de la situación actual de la *Corporación Elena y Juan* y tomando como base los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera, a continuación se describen las siguientes recomendaciones:

- a) Aplicar su planteamiento estratégico de forma permanente en todos los ámbitos de la Corporación, generando una cultura constante de todos sus integrantes haciendo énfasis en su modelo de expansión y supervivencia en el largo plazo.
- b) La Corporación debe ser consciente que el modelo actual no se encuentra cumpliendo de forma estricta la normatividad legal existente. El cumplir con los requisitos exigidos por las entidades regulatorias va permitir que se tengan certificaciones que ayuden a la sostenibilidad y calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes.

- c) Gran parte del conocimiento del funcionamiento de la Corporación y de la toma de decisiones radica en unas pocas personas, situación que genera riesgo en su labor de perdurar en el futuro. Por tal motivo, se debe generar conciencia que se necesitan en los cargos estratégicos continuidad de personas que garanticen la operación a futuro.
- d) Aplicar un modelo de estandarización de sus procesos a través de la documentación de sus actividades, lo que le permitirá poder realizar un mejor seguimiento y acompañamiento a las de las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.
- e) Desarrollar la metodología de mejora continua para garantizar que la Corporación este en busca de la excelencia de sus procesos, facilitando la eficiencia y control de las actividades que desarrollan para asegurar la calidad que requieren frente a organismos de control como el ICBF.
- f) Implementar los controles y regulación que exige el ICBF en el manejo del almacenamiento de alimentos, aseo y hogar, para garantizar la seguridad y la salud de los niños, niñas y adolescentes.
- g) Adaptar el modelo de gestión de compras que tiene el ICBF, en cuanto al manejo adecuado de las compras a proveedores tanto para el proceso de compras de alimentos y de aseo y hogar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Cabrera Calva, Rafael Carlo. (2014. Marzo 14) TPS Americanizado: Manual de Manufactura Esbelta. Pág. 56-57-59 / 762

Corporación Elena & Juan. Disponible en: <http://www.elenayjuan.org/>

Champy, James - Hammer, Michael. Reingeniería de la Gerencia. Grupo Editorial Norma, New York, 1996.

David, Fred R. Conceptos de Administración Estratégica. PEARSON EDUCATION, México, 2003.

Gestión de la Calidad (ISO 9001/2008). Publicaciones Vértices S.L.

Guajardo Garza, Edmundo. Administración de la Calidad Total. Editorial Pax, México, 2008.

ICBF: ANEXO 49: Instrumento de Verificación de Estándares para Programa Desayunos Infantiles Con Amor – Día Bodega De Almacenamiento. Disponible en: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/Calidad/Anexo%2049%20G1%20MPEV2%20Versi%C3%B3n%201%200%20DIA%20Bodega.pdf>

ICBF: Portal de Aseguramiento de la Calidad. Disponible en: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto/AseguramientoDeLaCalidad>

Imai, M. (2005) Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (gemba). McGraw-Hill. Colombia

Normas ISO, Herramientas para que logres implementar la Norma ISO 9001. ¿Qué es ISO 9001: 2008?. (en línea) <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

Normas Internacional ISO 9001.(2008. Noviembre 15). Sistema de Gestión de Calidad Requisitos. Cuarta Edición. (en línea) <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

Summers, Donna C.S. Administración La Calidad. PEARSON EDUCATION, México, 2006.

Anexo .B. Hoja de Caracterización y Registro

	ASEGURAMIENTO A ESTÁNDARES HOJA DE CARACTERIZACIÓN Y REGISTRO																		
	Nombre de la Unidad:																		
	Marque con una X el tipo de visita			Visita Concertada		Visita no concertada		Fecha de visita:			Hora de inicio:								
	Regional:				Centro Zonal:			Municipio:			Urbano	Rural	Indígena						
	Nombre del Responsable de la unidad:						CC:		Contratista:										
	Dirección:					Teléfono:			Correo electrónico:										
	Código de la Unidad:																		
	Nombre del Interventor:																		
	Profesión del Interventor:																		
	GRUPO ESTÁNDARES: RESULTADO																		
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>No. W.</th> <th>Nombre de la variable</th> <th>Valor Obtenido</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Calidad del producto almacenado</td> <td></td> <td>Contratista</td> </tr> </tbody> </table>											No. W.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable	1	Calidad del producto almacenado		Contratista
	No. W.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable															
1	Calidad del producto almacenado		Contratista																
TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE RESULTADO																			

Convenciones: Estándares con negrita, inclinados y subrayados = No Aplica Ejemplo

#2 Anexo 49 G1.MPEV2 Versión 1.0

Anexo .C. Hoja de Caracterización y Registro; Grupo Estándares de Proceso

 INSTITUTO FAMILIAR	ASEGURAMIENTO A ESTÁNDARES HOJA DE CARACTERIZACIÓN Y REGISTRO																																						
Nombre de la Unidad:																																							
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 20px;">GRUPO ESTÁNDARES: PROCESO</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin: 0 auto;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No. Vr.</th> <th style="width: 55%;">Nombre de la variable</th> <th style="width: 15%;">Valor Obtenido</th> <th style="width: 25%;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Personal manipulador de alimentos</td> <td></td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Prácticas del Personal manipulador de alimentos</td> <td></td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Condiciones de almacenamiento de alimentos</td> <td></td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Plan de saneamiento básico</td> <td></td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Manejo administrativo dentro de la bodega</td> <td></td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>Correspondencia entre inventario y existencias</td> <td></td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Ubicación y diseño de la bodega</td> <td></td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">9</td> <td>Condiciones de las edificaciones e instalaciones</td> <td></td> <td>Contratista</td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%; text-align: center;">TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE PROCESO</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> </div>		No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable	2	Personal manipulador de alimentos		Contratista	3	Prácticas del Personal manipulador de alimentos		Contratista	4	Condiciones de almacenamiento de alimentos		Contratista	5	Plan de saneamiento básico		Contratista	6	Manejo administrativo dentro de la bodega		Contratista	7	Correspondencia entre inventario y existencias		Contratista	8	Ubicación y diseño de la bodega		Contratista	9	Condiciones de las edificaciones e instalaciones		Contratista	TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE PROCESO	
No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable																																				
2	Personal manipulador de alimentos		Contratista																																				
3	Prácticas del Personal manipulador de alimentos		Contratista																																				
4	Condiciones de almacenamiento de alimentos		Contratista																																				
5	Plan de saneamiento básico		Contratista																																				
6	Manejo administrativo dentro de la bodega		Contratista																																				
7	Correspondencia entre inventario y existencias		Contratista																																				
8	Ubicación y diseño de la bodega		Contratista																																				
9	Condiciones de las edificaciones e instalaciones		Contratista																																				
TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE PROCESO																																							


Anexo .D. Hoja de Caracterización y Registro; Grupo Estándares de Estructura

	ASEGURAMIENTO A ESTÁNDARES HOJA DE CARACTERIZACIÓN Y REGISTRO																
Nombre de la Unidad:																	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 20px;">GRUPO ESTÁNDARES: ESTRUCTURA</div> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">No. Vr.</th> <th style="text-align: center;">Nombre de la variable</th> <th style="text-align: center;">Valor Obtenido</th> <th style="text-align: center;">Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td>Concepto Sanitario</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">11</td> <td>Planes de contingencia</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td>Contratista</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">12</td> <td>Servicios básicos</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td>Contratista</td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px; display: inline-block;">TOTAL OBTENIDO POR LOS ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA</div> </div>		No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable	10	Concepto Sanitario		Contratista	11	Planes de contingencia		Contratista	12	Servicios básicos		Contratista
No. Vr.	Nombre de la variable	Valor Obtenido	Responsable														
10	Concepto Sanitario		Contratista														
11	Planes de contingencia		Contratista														
12	Servicios básicos		Contratista														
Firma de quien atiende la visita:																	
Hora de finalización:																	
Firma y profesión del interventor:																	

Anexo .E. Hoja de Clasificación



ASEGURAMIENTO A ESTÁNDARES
 Anexo 49. Instrumento de Verificación de Estándares para programa Desayunos Infantiles con Amor –
 DÍA. Bodega de Almacenamiento

	ASEGURAMIENTO A ESTÁNDARES HOJA DE CALIFICACIÓN
---	--

El diligenciamiento de los cuadros siguientes permite, por una parte, obtener un porcentaje de cumplimiento global en la prestación del servicio, y por otra, una calificación sobre el cumplimiento de cada responsable en lo que le compete como tal.

(1) Tipo de Variable	(2) Valor máximo	(3) Valor máximo a obtener descontando No aplica	(4) Valor obtenido	(5) Cálculo de %de cumplimiento	(6) Porcentaje de cumplimiento (Tomar 2 decimales)
Vs Resultado	10				
Vs Proceso	80				
Vs Estructura	30				
(7) Porcentaje global = (Sumatoria Columna (6) / 3)					(8)

En la columna 1 se encuentran relacionados los tipos de estándares en el orden en que están agrupados en el Instrumento.

En la columna 2 se registra la sumatoria del valor estándar del conjunto de variables que conforman cada grupo (Resultado, Proceso, Estructura).

En la columna 3 en caso en que se hagan efectivos los **NO APLICA**, registre el valor máximo a obtener, descontando los valores de las variables que no aplican para cada grupo de estándares.

En la columna 4 registre el valor total obtenido a partir de la visita de verificación de estándares, como usted la registró en la hoja de caracterización y registro para cada grupo de estándares. Identifique este valor realizando la sumatoria de cada uno de los estándares por grupo (Resultado, Proceso y Estructura).

En la columna 5 realice el cálculo del porcentaje de cumplimiento: para el caso en donde todas las variables apliquen, consigne como numerador el valor contemplado en la columna (4) y en el denominador el valor consignado en la columna (2) y este resultado multiplíquelo por 100 $((4)/(2) \cdot 100)$.

Para los casos en los cuales se hagan efectivos los **NO APLICA**, consigne como numerador el valor contemplado en la columna (4) y en el denominador el valor consignado en la columna (3) y este resultado multiplíquelo por 100.

En la columna 6 registre el valor obtenido en la operación realizada en la columna (5).

Para calcular el porcentaje global del Instrumento, realice la operación indicada en el numeral (7), registre el resultado en la celda (8) con dos decimales.

Calificación por Responsable

En la columna 1 aparecen discriminados los responsables frente a la prestación del servicio.

En la columna 2 contiene la sumatoria del valor estándar del conjunto de variables por cada responsable.

F3.Anexo 49.G1.MPEV2 Versión 1.0

Anexo 49 G1.MPEV2 Versión 1.0

Año 2013

19